

INTRODUCTION	GIỚI THIỆU
This document lists INFOBIP's services and defines their chargeable events. DISCLAIMER Infobip does not warrant the availability of listed Channels in each country. Geographic coverage of Channels by country shall be agreed upon separately between the Infobip representative and the Customer.	Tài liệu này liệt kê các dịch vụ của INFOBIP và quy định các trường hợp tính phí của các dịch vụ này. MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM Infobip không đảm bảo tính khả dụng của các Kênh được liệt kê ở mỗi quốc gia. Phạm vi địa lý của các Kênh theo quốc gia sẽ được thỏa thuận riêng giữa đại diện Infobip và Khách hàng.
SAAS SERVICES	CÁC DỊCH VỤ SAAS
CONVERSATIONS	CONVERSATIONS (ĐÀM THOẠI)
1. Service description Conversations is INFOBIP's contact center service, which enables engagement in conversations with End-Users over multiple channels. Conversations is available either as a web interface (Conversations Full solution), mobile app or over HTTP API (Conversations API), with the following functionality: Conversation threading, Conversation management: queue and routing management, agent assignment, resolution management, history overview.	1. Mô tả dịch vụ Đàm thoại là dịch vụ trung tâm liên lạc của INFOBIP, cho phép tương tác trong các cuộc trò chuyện với Người dùng cuối qua nhiều kênh. Đàm thoại có thể sử dụng dưới dạng giao diện web (Conversations Full solution - Giải pháp đàm thoại đầy đủ), ứng dụng dành cho thiết bị di động hoặc qua API HTTP (Conversations API - Giao diện lập trình ứng dụng Đàm thoại), với chức năng sau: Phân luồng hội thoại, Quản lý hội thoại: quản lý hàng đợi và định tuyến, chỉ định đại lý, quản lý độ phân giải, tổng quan về lịch sử.
1. Chargeable events and other particulars Conversations Full solution	1. Các Trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác Conversations Full solution (Giải pháp Đàm thoại đầy đủ)
CLIENT shall be granted a package of Monthly Active Agents (MAA) and be charged a monthly fee for the same	KHÁCH HÀNG sẽ được cấp gói Monthly Active Agents (MAA) (Đại lý hoạt động hàng tháng) và được tính phí hàng tháng tương ứng.
CLIENT shall be prohibited from using Named User Licences for more than 1 (one) concurrent session.	KHÁCH HÀNG sẽ bị cấm sử dụng Named User Licences (Giấy phép theo Tên Người dùng) quá 1 (một) phiên đồng thời.
Named User Licences cannot be transferred from one user to another and shared simultaneously by more users. A user is anyone that has access to Conversation product, for example: admin, supervisor, agent, or any other role.	Giấy phép theo Tên Người dùng không thể được chuyển nhượng từ người dùng này sang người dùng khác và được nhiều người dùng chia sẻ đồng thời. Người dùng là người có quyền truy cập sản phẩm Đàm thoại, ví dụ: quản trị viên, giám sát, đại lý hoặc bất kỳ vai trò nào khác
Named User Pricing is billed at the first of each month. The number of seats is calculated as the number of users associated with your account that have access to any part of the Conversations product. If a new user is provisioned within the month, an additional seat will be billed at the time of provisioning.	Named User Pricing (Định giá theo Tên Người dùng) được lập hóa đơn vào ngày đầu tiên mỗi tháng. Số lượng người dùng được tính bằng số lượng người dùng được liên kết với tài khoản của bạn có quyền truy cập bất kỳ phần nào của sản phẩm Đàm thoại. Nếu người dùng mới được cấp phép trong tháng, người dùng bổ sung sẽ được tính phí tại thời điểm cấp phép.
Users added during the month will be charged for the full cost of the user and not be prorated.	Người dùng được bổ sung trong tháng sẽ được tính đầy đủ phí người dùng và không được chia theo tỷ lệ.
When selecting Named User Pricing, the initial charges for the first month will be prorated based on the day of the transfer.	Khi chọn Định giá theo tên Người dùng, các khoản phí ban đầu của tháng đầu tiên sẽ được tính theo tỷ lệ dựa trên ngày chuyển.
Client shall be billed for the maximum concurrent users each month. For example, deprovisioning and then re-adding a user would not incur an extra charge	Khách hàng sẽ được lập hóa đơn cho số người dùng đồng thời tối đa mỗi tháng. Ví dụ: việc hủy cấp phép và sau đó thêm lại người dùng sẽ không phải trả thêm phí.

CLIENT shall, in addition to MAA package, be charged separately per Chargeable Event of the channel(s) that CLIENT chooses to use from the list of those mentioned below.	Ngoài gói MAA, KHÁCH HÀNG sẽ được tính phí riêng cho mỗi Trường hợp tính phí của (các) kênh mà KHÁCH HÀNG lựa chọn sử dụng từ danh sách những kênh được đề cập bên dưới.
Additional Services such as, but not limited to, Long and Short Numbers, Setup Fees, IP Addresses and other(s) are not included in the price and will be charged separately	Các Dịch vụ Bổ sung như, nhưng không giới hạn, Long and Short Numbers (Số Dài và Ngắn), Setup Fees (Phí Cài đặt), IP Addresses (Địa chỉ IP) và (các) dịch vụ khác không được tính vào giá và sẽ được tính phí riêng.
Packages of services that the CLIENT opted for shall be regulated either via incorporation by reference (online) or in Schedule 2 – Business proposal of Master Services Agreement.	Các gói dịch vụ KHÁCH HÀNG lựa chọn sẽ được quy định thông qua hình thức tham chiếu (trực tuyến) hoặc trong Phụ lục 2 - Đề xuất kinh doanh của Thỏa thuận Dịch vụ Chính.
Other particulars:	Các thông tin chi tiết khác:
“ Monthly Active Agents (MAA) ” is the number of named user license that were used within the month. A user is anyone that has access to Conversation product, example: admin, supervisor, agent or any other role	“ Đại lý hoạt động hàng tháng (MAA) ” là số lượng giấy phép người dùng đăng ký đã được sử dụng trong tháng. Người dùng là người có quyền truy cập sản phẩm Đàm thoại, ví dụ: quản trị viên, giám sát, đại lý hoặc bất kỳ vai trò nào khác.
“ Named User Licence ” means an exclusive licence assigned by INFOBIP to a single CLIENT representative in order to access and use INFOBIP’s Conversations UI.	“ Giấy phép theo Tên Người dùng ” nghĩa là giấy phép độc quyền được INFOBIP cấp cho một đại diện duy nhất của KHÁCH HÀNG để truy cập và sử dụng Giao diện người dùng Đàm thoại của INFOBIP.
Conversations API	Conversations API (Giao diện lập trình ứng dụng Đàm thoại)
CLIENT shall be granted a package of Monthly Active Conversations and be charged a monthly fee for it.	KHÁCH HÀNG sẽ được cấp gói Monthly Active Conversations (Đàm thoại Hoạt động Hàng tháng) và phải trả phí hàng tháng.
CLIENT shall, in addition to Active Conversations package, be charged separately per Chargeable Event of channel(s) that CLIENT chooses to use from the list of those mentioned below.	Ngoài gói Đàm thoại Hoạt động, KHÁCH HÀNG sẽ được tính phí riêng đối với mỗi Trường hợp tính phí của (các) kênh mà KHÁCH HÀNG lựa chọn sử dụng từ danh sách những kênh được đề cập bên dưới.
Additional Services such as, but not limited to, Long and Short Numbers, Setup Fees, IP Addresses and other(s) are not included in the price and will be charged separately.	Các Dịch vụ Bổ sung như, nhưng không giới hạn, Số Dài và Ngắn, Phí Cài đặt, Địa chỉ IP và (các) dịch vụ khác không được tính vào giá và sẽ được tính phí riêng.
Packages of services that the CLIENT opted for shall be regulated either via incorporation by reference (online) or in Schedule 2 – Business proposal of Master Services Agreement.	Các gói dịch vụ KHÁCH HÀNG lựa chọn sẽ được quy định thông qua hình thức tham chiếu (trực tuyến) hoặc trong Phụ lục 2 - Đề xuất kinh doanh của Thỏa thuận Dịch vụ Tổng thể.
Other particulars:	Các thông tin chi tiết khác:
“ Monthly Active Conversations (MAC) ” is the number of active conversations active within the month. An active conversation is a conversation having at least 1 message exchanged within the charged month. A conversation is a thread or container for messages exchanged between participants. Message involved in Active Conversation is either an inbound or outbound message exchanged between participants within one conversation.	“ Đàm thoại Hoạt động Hàng tháng (MAC) ” là số cuộc đàm thoại hoạt động trong tháng. Đàm thoại hoạt động là cuộc đàm thoại trao đổi ít nhất 1 tin nhắn trong tháng tính phí. Cuộc đàm thoại là một chuỗi hoặc đoạn chứa các tin nhắn được trao đổi giữa những người tham gia. Tin nhắn liên quan đến Đàm thoại Hoạt động là tin nhắn gửi đến hoặc gửi đi được trao đổi giữa những người tham gia trong một cuộc đàm thoại

MOMENTS	MOMENTS (KHOẢNH KHẮC)
1. Service description Moments is INFOBIP's service consisting of both web and API interfaces which enables the CLIENT to communicate with End-Users through different channels as well as segment, automate and analyze the audience and the communication.	1. Mô tả dịch vụ Khoảnh khắc là dịch vụ của INFOBIP bao gồm cả giao diện web và API cho phép KHÁCH HÀNG giao tiếp với Người dùng cuối thông qua các kênh khác nhau cũng như phân đoạn, tự động hóa và phân tích đối tượng khán giả và giao tiếp.
2. Chargeable events and other MOMENTS particulars CLIENT shall be granted a package of Monthly Engaged Person and be charged a monthly fee for it. In case the CLIENT goes over allotted Monthly Engaged Person limit in chosen package, the CLIENT shall be charged per additional Monthly Engaged Person. CLIENT shall, in addition to Monthly Engaged Person, be charged separately per Chargeable Event of channel(s) that CLIENT chooses to use from the list of those mentioned below. Additional Services such as, but not limited to, Long and Short Numbers, Setup Fees, IP Addresses and other(s) are not included in the price and will be charged separately. Packages of services that the CLIENT opted for shall be regulated either via incorporation by reference (online) or in Schedule 2 – Business proposal of Master Services Agreement.	2. Các trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác về KHOẢNH KHẮC KHÁCH HÀNG sẽ được cấp gói Monthly Engaged Person (Người tương tác hàng tháng) và phải trả phí hàng tháng. Trong trường hợp KHÁCH HÀNG vượt quá giới hạn số Người tương tác hàng tháng được phân bổ trong gói đã chọn, KHÁCH HÀNG sẽ phải trả phí tính cho mỗi Người tương tác hàng tháng bổ sung. Ngoài Người tương tác hàng tháng, KHÁCH HÀNG sẽ trả phí riêng đối với mỗi Trường hợp tính phí của (các) kênh mà KHÁCH HÀNG chọn sử dụng từ danh sách những kênh được đề cập bên dưới. Các Dịch vụ Bổ sung như, nhưng không giới hạn, Số Dài và Ngắn, Phí Cài đặt, Địa chỉ IP và (các) dịch vụ khác không được tính vào giá và sẽ được tính phí riêng. Các gói dịch vụ KHÁCH HÀNG lựa chọn sẽ được quy định thông qua theo hình thức tham chiếu (trực tuyến) hoặc trong Phụ lục 2 - Đề xuất kinh doanh của Thỏa thuận Dịch vụ Chính.
Other particulars:	Các thông tin chi tiết khác:
“Moments” shall mean both individually and collectively the Services provided to Client under this agreement consisting of Broadcast, Events, Flow, People and Push / MAM.	“Khoảnh khắc” có nghĩa là Dịch vụ được cung cấp cho Khách hàng theo thỏa thuận này gồm Broadcast (Phát sóng), Events (Sự kiện), Flow (Luồng), People (Mọi người) và Push (Đẩy) / MAM.
“Monthly Engaged Person (MEP)” shall mean any one End-user which in a period of one calendar month a) received at least one message sent by Client via Flow over any Channel listed below and/or b) entered into a Flow session through an inbound message over any Channel listed below.	“Người tương tác hàng tháng (MEP)” có nghĩa là bất kỳ Người dùng cuối nào trong khoảng thời gian một tháng a) đã nhận được ít nhất một tin nhắn do Khách hàng gửi thông qua Flow qua bất kỳ Kênh nào được liệt kê bên dưới và/hoặc b) đã tham gia một phiên Flow thông qua một tin nhắn đến qua bất kỳ Kênh nào được liệt kê bên dưới.
ANSWERS	ANSWERS (TRẢ LỜI)
Service description INFOBIP's Answers service is a platform for building, testing and deploying Chatbots, which enables automatization of the conversation with End-Users through different channels.	1. Mô tả dịch vụ Dịch vụ Trả lời của INFOBIP là một nền tảng để xây dựng, thử nghiệm và triển khai Chatbots (Máy trả lời tự động), cho phép tự động hóa cuộc trò chuyện với Người dùng cuối thông qua các kênh khác nhau.

2. Chargeable events and other ANSWERS particulars CLIENT shall be granted a package of Monthly Active Sessions (MAS) and be charged a monthly fee for it. In case the CLIENT goes over allotted MAS limit in chosen package, the CLIENT shall be charged additional Session charge. CLIENT shall, in addition to the MAS package, be charged separately per Chargeable Event of channel(s) that CLIENT chooses to use from the list of those mentioned below. Additional Services such as, but not limited to, Long and Short Numbers, Setup Fees, IP Addresses and other(s) are not included in the price and will be charged separately. Events feature is incorporated in Answers Packages of services that the CLIENT opted for shall be regulated either via incorporation by reference (online) or in Schedule 2 – Business proposal of Master Services Agreement.	Các trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác về TRẢ KHÁCH HÀNG sẽ được cấp một gói Monthly Active Sessions (MAS) (Phiên hoạt động hàng tháng) và phải trả phí hàng tháng. Trong trường hợp KHÁCH HÀNG vượt quá giới hạn MAS được phân bổ trong gói đã chọn, KHÁCH HÀNG sẽ phải trả phí Phiên bổ sung. Ngoài gói MAS, KHÁCH HÀNG sẽ trả phí riêng đối với mỗi Trường hợp tính phí của (các) kênh KHÁCH HÀNG chọn sử dụng từ danh sách những kênh được đề cập bên dưới. Các Dịch vụ Bổ sung như, nhưng không giới hạn, Số Dài và Ngắn, Phí Cài đặt, Địa chỉ IP và (các) dịch vụ khác không được tính vào giá và sẽ được tính phí riêng. Tính năng sự kiện được tích hợp vào Trả lời Các gói dịch vụ KHÁCH HÀNG lựa chọn sẽ được quy định thông qua hình thức tham chiếu (trực tuyến) hoặc trong Phụ lục 2 - Đề xuất kinh doanh của Thỏa thuận Dịch vụ Chính.
Other particulars:	Các thông tin chi tiết khác:
“Monthly Active Sessions (MAS)” is the number of active sessions within the month.	“Phiên hoạt động hàng tháng (MAS)” là số phiên hoạt động trong tháng.
“Session” shall mean the conversation which consists of multiple inbound and outbound messages between an End-user and the Chatbot. A session is triggered, and it gets created, by a message received from the End-user. Each session consists of multiple messages and is not limited by the number of messages exchanged. The session will be closed when: a) a pre-specified time (expressed in minutes) elapses from any message, from either side, with that message unanswered b) on successful operation of Chatbot c) session is transferred to an agent based on Chatbot or an Agent request. The duration of such session timeout can be configured in Bot configuration, but it is limited to a maximum of 24 (twenty four) hours.	“Phiên” có nghĩa là cuộc trò chuyện chứa nhiều tin nhắn đến và đi giữa Người dùng cuối và Máy trả lời tự động. Phiên được kích hoạt và được tạo ra bằng thông báo nhận được từ Người dùng cuối. Mỗi phiên chứa nhiều tin nhắn và không bị giới hạn bởi số lượng tin nhắn trao đổi. Phiên sẽ được đóng khi: a) thời gian định trước (tính bằng phút) thay đổi kể từ bất kỳ thông báo nào, từ một trong hai bên, trong trường hợp thông báo đó chưa được trả lời b) khi Máy trả lời tự động hoạt động thành công c) Phiên được chuyển đến một đại lý dựa trên Máy trả lời tự động hoặc do một Đại lý yêu cầu. Khoảng thời gian chờ của phiên này có thể được thiết lập trong cấu hình Máy tự động, nhưng được giới hạn ở mức tối đa là 24 (hai mươi bốn) giờ.
“Chatbot” means a computer program that simulates and processes written or spoken human conversations;	“Máy trả lời tự động” có nghĩa là chương trình máy tính mô phỏng và xử lý các cuộc trò chuyện bằng văn bản hoặc lời nói của con người
SAAS FEATURES:	CÁC TÍNH NĂNG SAAS:
The following is the list of features that, among other, come as part of one of SaaS services:	Dưới đây là danh sách các tính năng như một phần của một trong các dịch vụ SaaS:
“Events” shall mean a feature within the solution provided by Infobip which allows tracking, storage and analysis of customer behaviour collected from mobile, web or 3rd party services;	“Sự kiện” là một tính năng trong gói giải pháp do Infobip cung cấp, cho phép theo dõi, lưu trữ và phân tích hành vi của khách hàng được thu thập từ các dịch vụ di động, web hoặc bên thứ ba;

“Flow” shall mean a visual tool provided by Infobip to Client that allows to build complex, multichannel communication flows based on a predefined audience or behavioural triggers within the solution provided by Infobip; “Broadcast” shall mean a tool provided by Infobip to Client that enables the Client to send single channel one-time communication to End Users within the solution provided by Infobip; “Mobile App Messaging” is a feature, available exclusively within the SaaS Services, which enables customers to deliver Push notification (messages which are sent over the Internet Protocol to the end users smartphone. They are targeting the application which is previously installed by end user on the smartphone), using Apple Push Notification Service (APNS), Google Cloud Messaging (GCM) and Firebase Cloud Messaging (FCM) system, to end- user’s smartphone; “Messenger” is a feature, available exclusively within the SaaS Services, that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated standard and subscription messages to the Messenger Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from Messenger Platform. “Messenger Platform” means the platform and associated systems, network connection and interfacing capabilities used and operated by Facebook. “Facebook” shall mean Facebook Inc, a company incorporated in the United States and whose registered office is situated at 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025	“Luồng” có nghĩa là công cụ trực quan do Infobip cung cấp cho Khách hàng để xây dựng các luồng giao tiếp đa kênh, phức tạp dựa trên đối tượng khán thính giả được xác định trước hoặc các trình kích hoạt hành vi trong gói giải pháp do Infobip cung cấp; “Phát sóng” có nghĩa là công cụ do Infobip cung cấp cho Khách hàng, cho phép Khách hàng gửi thông tin liên lạc một lần qua một kênh đến Người dùng cuối trong gói giải pháp do Infobip cung cấp; “Mobile App Messaging” (“Nhắn tin trên ứng dụng di động”) là tính năng, chỉ có thể sử dụng trong Dịch vụ SaaS, cho phép khách hàng gửi thông báo Đẩy (tin nhắn được gửi qua Giao thức Internet đến điện thoại thông minh của người dùng cuối. Tính năng này nhằm đến ứng dụng đã được người dùng cuối cài đặt trước đó trên điện thoại thông minh), sử dụng Apple Push Notification Service (APNS) (Dịch vụ thông báo đẩy của Apple), Google Cloud Messaging (GCM) (Nhắn tin qua đám mây của Google) và hệ thống Firebase Cloud Messaging (FCM) (Nhắn tin qua đám mây Firebase), cho điện thoại thông minh của người dùng cuối; “Messenger” là tính năng, được cung cấp độc quyền trong Dịch vụ SaaS, cho phép KHÁCH HÀNG gửi các tin nhắn đăng ký và tiêu chuẩn chiều về tới Nền tảng Messenger thông qua Nền tảng INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Messenger. “Nền tảng Messenger” có nghĩa là nền tảng và các hệ thống liên quan, khả năng kết nối mạng và giao diện được Facebook sử dụng và vận hành. “Facebook” có nghĩa là Facebook Inc, một công ty được thành lập tại Hoa Kỳ và có trụ sở đăng ký đặt tại 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025
CHANNELS / COMMUNICATION SERVICES	KÊNH / DỊCH VỤ THÔNG TIN LIÊN LẠC
SMS	SMS
1. Service Description	1. Mô tả dịch vụ
1. INFOBIP Services include a solution that shall enable the CLIENT to deliver mobile terminated SMS (SMS MT) and receive mobile originated messages (SMS MO) from the End Users of multiple mobile Network Operators worldwide through the Platform.	1. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi tin nhắn SMS chiều về (SMS MT) và nhận tin nhắn chiều đi (SMS MO) từ Người dùng cuối của nhiều Nhà mạng di động trên toàn thế giới thông qua Nền tảng.
2. INFOBIP Services include:	2. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm:
a. Connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform;	a. Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP;
b. Configuration of the Platform to receive traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such SMS traffic, as well as traffic received from the Network Operators for the CLIENT (if applicable);	b. Cấu hình của Nền tảng để nhận lưu lượng dữ liệu do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng dữ liệu SMS đó, cũng như lưu lượng dữ liệu nhận được từ Nhà mạng cho KHÁCH HÀNG (nếu có);
c. Billing of such SMS traffic processed by INFOBIP; and	c. Thanh toán lưu lượng dữ liệu SMS do INFOBIP xử lý; và
d. Technical Support.	d. Hỗ trợ kỹ thuật.

3. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall:	3. Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải:
a. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational	a. Đảm bảo khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động;
b. Route SMS traffic generated by CLIENT to available Network Operators;	b. Định tuyến lưu lượng dữ liệu SMS do KHÁCH HÀNG tạo ra đến các Nhà mạng sẵn có;
c. Route SMS traffic originating from the Network Operator End Users to the CLIENT's information system (if applicable);	c. Định tuyến lưu lượng dữ liệu SMS bắt nguồn từ Người dùng cuối của Nhà mạng tới hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG (nếu có);
d. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP;	d. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ của INFOBIP;
e. Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services.	e. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
4. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to:	4. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết:
a. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP	a. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp;
b. Ensure that its own information systems are properly configured to:	b. Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để:
i. route SMS traffic to the Platform, and ii. receive inbound traffic from the Platform (if applicable);	i. định tuyến lưu lượng dữ liệu SMS đến Nền tảng và ii. nhận lưu lượng dữ liệu đến từ Nền tảng (nếu có);
c. Ensure that an appropriate Service Request shall first have been received from the End User;	c. Đảm bảo Yêu cầu dịch vụ thích hợp trước tiên phải được nhận từ Người dùng cuối
d. Create and maintain at its own expense an updated database containing respective Service Requests as well as OPT OUT/STOP Requests for End Users receiving each message processed by INFOBIP, and	d. Tạo và lưu trữ bằng chi phí của mình một cơ sở dữ liệu cập nhật chứa các Yêu cầu dịch vụ tương ứng cũng như các Yêu cầu TÙY CHỌN TỪ CHỐI/DỪNG cho Người dùng cuối nhận mỗi tin nhắn do INFOBIP xử lý và
i. Retain for the necessary period under the applicable law evidence that each message sent to that End User was sent in response to a Service Request that had been subject to proper validation;	i. Lưu giữ trong khoảng thời gian cần thiết theo luật áp dụng bằng chứng rằng mỗi tin nhắn được gửi đến Người dùng cuối đó đã được gửi theo Yêu cầu dịch vụ có giá trị hiệu lực phù hợp;
ii. Provide such evidence to INFOBIP upon written request giving 5 days' notice;	ii. Cung cấp bằng chứng đó cho INFOBIP theo yêu cầu thông báo bằng văn bản trước 5 ngày;
e. Ensure under no circumstances to send Unsolicited SMS (SPAM) to the messaging Platform;	e. Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi SMS không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin;
f. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and	f. Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và
g. Fulfill all its payment obligations.	g. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán.
2. Chargeable event and other SMS Particulars	2. Các trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác của SMS

“MT Chargeable Event” means SMS sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator;	“Trường hợp tính phí MT” có nghĩa là tin nhắn SMS được KHÁCH HÀNG gửi cho INFOBIP được INFOBIP gửi thành công đến Nhà mạng đích;
“MO Chargeable Event” shall mean SMS sent by the End User which is successfully accepted by INFOBIP Platform; “Network Operator” means any company operating a GSM or CDMA based mobile telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base;	“Trường hợp tính phí MO” có nghĩa là SMS do Người dùng cuối gửi và được Nền tảng INFOBIP chấp nhận thành công; “Nhà mạng” có nghĩa là bất kỳ công ty nào vận hành mạng điện thoại di động dựa trên GSM hoặc CDMA, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình;
“Successful Submit” means INFOBIP accepts the SMS sent from the CLIENT and validate the SMS before submitting SMS for onward routing. INFOBIP shall return Successful Submit to the CLIENT to register SMS has been successfully submitted for routing and then delivered by Network Operator to End-User. SMS which does not pass INFOBIP’s validation tests is rejected and error message returned to the CLIENT and SMS not charged.	“Gửi thành công” nghĩa là INFOBIP chấp nhận SMS được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực SMS trước khi gửi SMS để định tuyến tiếp theo. INFOBIP phải trả về thông báo Gửi thành công cho KHÁCH HÀNG để đăng ký SMS đã được gửi thành công để định tuyến và sau đó được Nhà mạng gửi đến Người dùng cuối. SMS không vượt qua các kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi được trả lại cho KHÁCH HÀNG và SMS không bị tính phí.
GEN AI	thế hệ AI
1. Service Description	1. Mô tả dịch vụ
INFOBIP Services include a solution that enables the CLIENT to leverage Generative AI capabilities for various applications. This can be used as a standalone service, referred to as GEN AI, or integrated within NFOBIP’s CONVERSATIONS, MOMENTS, ANSWERS, and CDP platforms, where it is called the Agent Assistant and/or AI Assistant. The GEN AI Services include:	Dịch vụ INFOBIP bao gồm giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG tận dụng khả năng AI tạo sinh cho nhiều ứng dụng khác nhau. Dịch vụ này có thể được sử dụng như một dịch vụ độc lập, được gọi là GEN AI hoặc được tích hợp trong các nền tảng CONVERSATIONS, MOMENTS, ANSWERS và CDP của INFOBIP, nơi nó đư ợc gọi là Agent Assistant và/hoặc AI Assistant. Dịch vụ GEN AI bao gồm:
a. Seamless integration between the CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform for accessing GEN AI capabilities.	a. Tích hợp liền mạch giữa hệ thống thông tin của KHÁCH
b. Configuration of the Platform to process and handle requests generated by the CLIENT, ensuring efficient and accurate AI-driven responses.	b. Cấu hình Nền tảng để xử lý và giải quyết các yêu cầu do KHÁCH HÀNG tạo ra, đảm bảo phản hồi do AI điều khiển hiệu quả và chính xác.
c. Invoice the CLIENT for all INFOBIP Charges related to the provision of GEN AI Services.	c. Thanh toán cho việc sử dụng GEN AI dựa trên mức tiêu thụ các đơn vị GEN AI
d. Manage all necessary technical and operational aspects to ensure the functionality of the GEN AI Services.	d. Hỗ trợ kỹ thuật toàn diện để hỗ trợ tích hợp và sử dụng
The CLIENT undertakes to:	Khi cung cấp Dịch vụ GEN AI, INFOBIP sẽ:
a. Provide all necessary configuration information through the completion of technical forms provided by INFOBIP.	a. Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động.
b. Ensure its information systems are configured to send requests to and receive responses from the Platform.	b. Xử lý các yêu cầu AI do KHÁCH HÀNG tạo ra và gửi phản hồi thông qua Nền tảng.
c. Maintain an updated database of requests and responses, ensuring compliance with applicable laws.	c. Duy trì cơ sở dữ liệu cập nhật về các yêu cầu và phản hồi, đảm bảo tuân thủ luật hiện hành.
d. Announce anticipated increases in usage volume in advance.	d. Thông báo trước về việc tăng khối lượng sử dụng dự kiến.
e. Fulfill all payment obligations as per the	e. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán theo

2. Chargeable Events and Other GEN AI Particulars “GEN AI Chargeable Event” refers to any request processed by the INFOBIP Platform that utilizes GEN AI capabilities, measured in GEN AI Interactions. “GEN AI Interaction” is the billing unit for GEN AI Services, with pricing details provided by the responsible account manager. Prices are subject to change at any time and will be formulated taking into account elements such as but not limited to hardware requirements, Generative AI model, token or character consumptions, region and GenAI operational complexity. A GEN AI Interaction shall be triggered when the Client’s use of a service by Infobip requires assistance and involvement of, or otherwise interaction with, AI tools. Within the Conversations service this may include (but not be limited to) suggested replies, translations, ticket summary or some types of assistance – all of which interact with AI / are AI tools and as such will trigger the GEN AI Interaction chargeable event. Likewise, the Answers service is largely based off of AI in of itself meaning almost each message will be triggering an AI interaction. INFOBIP reserves the right to change any prices under this Agreement at its own discretion by providing the CLIENT with at least 8 (eight) days’ notice in advance. All payments under this Agreement shall be executed under the existing payment terms previously agreed upon between the Parties.	2. Sự kiện tính phí và các thông tin chi tiết khác của GEN AI “Sự kiện tính phí của GEN AI” đề cập đến bất kỳ yêu cầu nào được xử lý bởi Nền tảng INFOBIP sử dụng các khả năng của GEN AI, được đo bằng Tương tác của GEN AI. Tương tác AI GEN” là đơn vị thanh toán cho các Dịch vụ AI GEN, với thông tin chi tiết về giá do người quản lý tài khoản chịu trách nhiệm cung cấp. Giá có thể thay đổi bất kỳ lúc nào và sẽ được xây dựng có tính đến các yếu tố như nhưng không giới hạn ở yêu cầu về phần cứng, mô hình AI tạo ra, mức tiêu thụ mã thông báo hoặc ký tự, khu vực và độ phức tạp của hoạt động GenAI. Tương tác AI GEN sẽ được kích hoạt khi Khách hàng sử dụng dịch vụ của Infobip yêu cầu sự hỗ trợ và sự tham gia của, hoặc tương tác với, các công cụ AI Trong dịch vụ Hội thoại, điều này có thể bao gồm (nhưng không giới hạn ở) các câu trả lời được đề xuất, bản dịch, tóm tắt phiếu hoặc một số loại trợ giúp – tất cả đều tương tác với AI / là các công cụ AI và do đó sẽ kích hoạt sự kiện có tính phí Tương tác AI GEN. Tương tự như vậy, dịch vụ Trả lời chủ yếu dựa trên AI tự thân, nghĩa là hầu như mỗi tin nhắn sẽ kích hoạt tương tác AI. INFOBIP có quyền thay đổi bất kỳ mức giá nào theo Thỏa thuận này theo quyết định riêng của mình bằng cách thông báo cho KHÁCH HÀNG ít nhất 8 (tám) ngày trước. Tất cả các khoản thanh toán theo Thỏa thuận này sẽ được thực hiện theo các điều khoản thanh toán hiện hành đã được thỏa thuận trước đó giữa các Bên.
3. Location of GEN AI Data Processing GEN AI services are available to CLIENTS globally. However, data processing within GEN AI Services will be conducted in one of the following regions: the European Union or the United States of America. The CLIENT acknowledges that data processing will occur in one of these specified Locations.	3. Địa điểm xử lý dữ liệu của GEN AI Các dịch vụ của GEN AI có sẵn cho KHÁCH HÀNG trên toàn cầu. Tuy nhiên, việc xử lý dữ liệu trong Dịch vụ của GEN AI sẽ được thực hiện tại một trong các khu vực sau: Liên minh Châu Âu hoặc Hoa Kỳ Hoa Kỳ. KHÁCH HÀNG thừa nhận rằng việc xử lý dữ liệu sẽ diễn ra tại một trong các địa điểm được chỉ định này.
MMS	MMS
1. Service Description 1. INFOBIP Services include a solution that shall enable the CLIENT to deliver mobile terminated MMS messages (MMS MT) and receive mobile originated MMS messages (MMS MO) from the End Users of multiple mobile Network Operators worldwide through the Platform. 2. INFOBIP Services include: a. Connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform b. Configuration of the Platform to receive traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such MMS traffic, as well as traffic received from the Network Operators for the CLIENT (if applicable);	1. Mô tả Dịch vụ 1. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi tin nhắn MMS chiều về (MMS MT) và nhận tin nhắn MMS chiều đi (MMS MO) từ Người dùng cuối của nhiều Nhà mạng di động trên toàn thế giới thông qua Nền tảng. 2. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: a. Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP; b. Cấu hình của Nền tảng để nhận lưu lượng dữ liệu do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng dữ liệu MMS đó, cũng như lưu lượng dữ liệu

	nhận được từ Nhà mạng cho KHÁCH HÀNG (nếu có);
c. Billing of such MMS traffic processed by INFOBIP; and	c. Thanh toán lưu lượng dữ liệu MMS do INFOBIP xử lý; và
d. Technical Support.	d. Hỗ trợ kỹ thuật.
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall:	Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải:
a. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational;	a. Đảm bảo khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động;
b. Route MMS traffic generated by CLIENT to available Network Operators;	b. Định tuyến lưu lượng dữ liệu MMS do KHÁCH HÀNG tạo ra đến các Nhà mạng sẵn có;
c. Route MMS traffic originating from the Network Operator End Users to the CLIENT's information system (if applicable)	c. Định tuyến lưu lượng dữ liệu MMS bắt nguồn từ Người dùng cuối của Nhà mạng tới hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG (nếu có);
d. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP	D. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ của INFOBIP;
e. Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services. Without prejudice to the obligations of the CLIENT,	e. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
CLIENT further undertakes to:	Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết:
a. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP;	a. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp;
b. Ensure that its own information systems are properly configured to:	b. Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để:
i. route MMS traffic to the Platform, and ii. receive inbound traffic from the Platform (if applicable);	i. định tuyến lưu lượng dữ liệu MMS đến Nền tảng và ii. nhận lưu lượng dữ liệu đến từ Nền tảng (nếu có);
c. Ensure that an appropriate Service Request shall first have been received from the End User;	c. Đảm bảo Yêu cầu dịch vụ thích hợp trước tiên phải được nhận từ Người dùng cuối;
d. Create and maintain at its own expense an updated database containing respective Service Requests as well as OPT OUT/STOP Requests for End Users receiving each message processed by INFOBIP, and	d. Tạo và lưu trữ bằng chi phí của mình một cơ sở dữ liệu cập nhật chứa các Yêu cầu dịch vụ tương ứng cũng như các Yêu cầu TÙY CHỌN TỪ CHỐI/DỪNG cho Người dùng cuối nhận mỗi tin nhắn do INFOBIP xử lý và
I. Retain for the necessary period under the applicable law evidence that each message sent to that End User was sent in response to a Service Request that had been subject to proper validation;	i. Lưu giữ trong khoảng thời gian cần thiết theo luật hiện hành bằng chứng rằng mỗi tin nhắn được gửi đến Người dùng cuối đó đã được gửi theo Yêu cầu dịch vụ có giá trị hiệu lực phù hợp;
II. Provide such evidence to INFOBIP upon written request giving 5 days' notice;	ii. Cung cấp bằng chứng đó cho INFOBIP theo yêu cầu thông báo bằng văn bản trước 5 ngày;
e. Ensure under no circumstances to send Unsolicited MMS (SPAM) to the messaging Platform;	e. Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi MMS không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin;
f. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and	f. Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và

g. Fulfill all its payment obligations.	g. Fulfill all its payment obligations.
2. Chargeable event and other MMS Particulars	2. Các trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác của MMS
“MT Chargeable Event” means MMS sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator;	“Trường hợp tính phí MT” có nghĩa là tin nhắn MMS được KHÁCH ỦI HẠN cho INFOBIP được INFOBIP gửi thành công đến Nhà mạng đ
“Network Operator” means any company operating a GSM or CDMAbased mobile telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base;	“Trường hợp tính phí MO” có nghĩa là MMS do Người dùng cuối gửi được Nền tảng INFOBIP chấp nhận thành công;
“Successful Submit” means INFOBIP accepts the MMS sent from the CLIENT and validate the MMS before submitting MMS for onward routing. INFOBIP shall return Successful Submit to the CLIENT to register MMS has been successfully submitted for routing and then delivered by Network Operator to End-User. MMS which does not pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message returned to the CLIENT and MMS not charged.	“Successful Submit” có nghĩa là INFOBIP chấp nhận tin nhắn MMS được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực MMS trước khi gửi tiếp để định tuyến. INFOBIP sẽ trả về thông báo “Successful Submit” cho KHÁCH HÀNG để xác nhận rằng MMS đã được gửi thành công để định tuyến và sau đó được Nhà mạng chuyển đến Người dùng cuối. Những MMS không vượt qua được kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối, kèm theo thông báo lỗi gửi lại cho KHÁCH HÀNG và sẽ không bị tính phí.
Number Lookup	MBER LOOKUP (TRA CỨU SỐ)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
INFOBIP Services feature a solution that shall enable CLIENT to improve delivery rates of their traffic to mobile Network Operator subscribers worldwide, including (according to a service package assigned to the client): a. Number availability; b. Portability indication; c. Roaming indication	Các Dịch vụ của INFOBIP cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG cải thiện tỷ lệ phân phối lưu lượng truy cập đến các thuê bao của Nhà mạng di động trên toàn thế giới, bao gồm (theo gói dịch vụ được cấp cho khách hàng): a. Khả năng cung cấp số; b. Chỉ dẫn chuyển mạng; c. Chỉ dẫn chuyển vùng.
2. INFOBIP Services include: a. Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; b. Configuration of the Platform to query available Network Operator Home Location Register (HLR) for such information; c. Billing of such traffic processed by INFOBIP; and d. Technical Support.	2. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: a. Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP; b. Cấu hình của Nền tảng để truy vấn Network Operator Home Location Register (HLR) (Bộ Đăng ký Vị trí Thuê bao của Nhà mạng) sẵn có đối với những thông tin đó; c. Thanh toán lưu lượng dữ liệu do INFOBIP xử lý; và d. Hỗ trợ kỹ thuật.
3. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: a. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational; b. Route Number Lookup traffic generated by CLIENT	3. Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải: a. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động;

to available Network Operators; c. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; d. Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services.	b. Định tuyến Lưu lượng dữ liệu Tra cứu số do KHÁCH HÀNG tạo ra cho các Nhà mạng sẵn có; c. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; d. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
4.. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: a. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP; b. Ensure that its own information systems are properly configured to route Number Lookup traffic to the Platform; c. Use INFOBIP Service only for internal purposes without providing any received information to Third Parties; d. Ensure that, in case of any SMS submission to the Subscriber Number, another SS7 MAP SRI_for_SM query will be performed before Forward Short Message (FSM) from the same GT as FSM; e. In case of Network Operator complaint, provide logs indicating that before the SMS submission to the Subscriber Number that INFOBIP Service was used for, the SS7 MAP SRI_for_SM was directed to the Network Operator from the same GT as FSM; and f. Fulfil all its payment obligations.	4. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết: a. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; b. Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng dữ liệu Tra cứu số đến Nền tảng; c. Chỉ sử dụng Dịch vụ của INFOBIP cho các mục đích nội bộ mà không cung cấp bất kỳ thông tin nào đã nhận cho Bên thứ ba; d. Đảm bảo rằng, trong trường hợp gửi bất kỳ tin nhắn SMS nào tới Số thuê bao, hãy thực hiện truy vấn SS7 MAP SRI_for_SM khác trước khi Forward Short Message (FSM) (Chuyển tiếp Tin nhắn Ngắn) từ một GT như FSM e. Trong trường hợp có khiếu nại về Nhà mạng, hãy cung cấp nhật ký cho biết trước khi gửi SMS tới Số thuê bao mà Dịch vụ của INFOBIP đã được sử dụng, SS7 MAP SRI_for_SM đã được chuyển đến Nhà mạng từ GT giống với FSM; và f. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and other Number Lookup Particulars	2. Các trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác của Tra cứu số
“Chargeable Event” means each Number Lookup Request submitted by INFOBIP to the Network Operator;	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là mỗi Yêu cầu tra cứu số được INFOBIP gửi đến Nhà mạng;
“Network Operator” means any company operating a GSM or CDMAbased mobile telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base;	“Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động dựa trên GSM hoặc CDMA, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình;
“Number Lookup Request” means the query to the Network Operator HLR database producing detailed information for a mobile number;	“Yêu cầu tra cứu số” có nghĩa là truy vấn đến cơ sở dữ liệu HLR của Nhà mạng cung cấp thông tin chi tiết cho một số điện thoại di động
“SS7 MAP SRI_for_SM message” means Send Routing Information message;	“Thông báo SS7 MAP SRI_for_SM” có nghĩa là Gửi thông báo Thông tin Định tuyến;
“FSM” means Forward Short Message, which is part of GSM MAP protocol used for SMS content delivery to mobile device;	“FSM” có nghĩa là Chuyển tiếp Tin nhắn ngắn, là một phần của giao thức

	GSM MAP được sử dụng để gửi nội dung SMS đến thiết bị di động;
“GT” means Global Title, a numbering system conforming to the International Telecommunications Union Telecommunications Standardisation Sector recommendation E.214, which is used to route information to appropriate nodes in a cellular radio system.	“GT” nghĩa là Nhân toàn cầu, một hệ thống đánh số tuân theo khuyến nghị E.214 của Lĩnh vực Tiêu chuẩn hóa Viễn thông của Liên minh Viễn thông Quốc tế, được sử dụng để định tuyến thông tin đến các nút mạng thích hợp trong hệ thống vô tuyến di động.
Numbers and Shortcodes	NUMBERS AND SHORTCODES (SỐ VÀ MÃ NGẮN)
1. Service Description 1. INFOBIP Services include a solution that shall enable the CLIENT to use local Numbers from multiple Network Operators worldwide for outbound and inbound communication with End Users.	1. Mô tả dịch vụ 1. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG sử dụng Số nội hạt từ nhiều Nhà. mạng trên toàn thế giới để liên lạc đi và đến với Người dùng cuối
2. INFOBIP Services include: a. Provisioning of a Number with desired capabilities (limited by availability and local regulations) such as: I. Support for SMS, MMS and/or Voice communication; II. Possibility to receive inbound traffic; III. Upon request of the CLIENT the possibility to be used as an SMS and/or MMS Originator and/or Voice Caller ID. b. Configuration of the Number for inbound and outbound communication; c. Billing of such Numbers and associated fees processed by INFOBIP; and d. Technical Support.	2. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: a. Cung cấp một Số có các khả năng mong muốn (bị giới hạn bởi tính khả dụng và quy định trong nước) như: I. Hỗ trợ liên lạc bằng SMS, MMS và/hoặc Thoại; II. Khả năng nhận được lưu lượng dữ liệu đến; III. Theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, khả năng được sử dụng làm Thiết bị gửi SMS và/hoặc MMS và/hoặc ID Voice Caller (Dịch vụ nhận dạng người gọi). b. Cấu hình của Số để liên lạc đến và đi; c. Thanh toán các Số đó và các khoản phí liên quan do INFOBIP xử lý; và d. Technical Support.
3. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: a. Request necessary documents as mandated by the local regulations from CLIENT prior to Number provisioning; b. Ensure that the Number is successfully provisioned and operational; c. Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services; d. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP.	3.. Trong quá trình cung cấp Dịch vụ của INFOBIP, ngoài các điều khoản đã được quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ a. Yêu cầu các tài liệu cần thiết theo quy định của địa phương từ KHÁCH HÀNG trước khi cung cấp Số; b. Đảm bảo Số được cung cấp và hoạt động thành công; c. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP; d. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP.
4. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to:	4. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết:

a. Provide through completion of all registration and technical forms and requests provided by INFOBIP; i. Registration information and authorization as mandated by the local regulations; ii. Technical configuration information. b. Ensure that procured Numbers shall be used in accordance with the local regulations; c. Fulfill all it's payment obligations.	a. Cung cấp thông qua việc hoàn thành tất cả các biểu mẫu và yêu cầu đăng ký và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp: i. Thông tin đăng ký và ủy quyền theo quy định trong nước; ii. Thông tin cấu hình kỹ thuật. b. Đảm bảo các Số đã mua sẽ được sử dụng phù hợp với các quy định trong nước; c. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable event and other Numbers Particulars	2. Trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác của Số
“Number” means long number, toll-free number, or short code provisioned from Network Operators according to capabilities desired by the CLIENT; “Setup Fee chargeable event” means a Number was provisioned according to the CLIENT request and set up on INFOBIP Platform; “Recurring Fee chargeable event” means a regular payment for upkeep of the Number and keeping it reserved for the CLIENT; “Network Operator” means any company operating a fixed line, GSM or CDMA-based telephony network, offering telephony services to its subscriber base;	“Số” có nghĩa là số dài, số miễn phí hoặc đầu số ngắn được Nhà mạng cung cấp tùy theo khả năng mà KHÁCH HÀNG mong muốn; “Trường hợp tính phí Cài đặt” có nghĩa là một Số được cung cấp theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG và được thiết lập trên Nền tảng của INFOBIP; “Trường hợp tính phí Định kỳ” có nghĩa là khoản thanh toán cố định để duy trì Số và giữ số riêng cho KHÁCH HÀNG; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại cố định, trên GSM hoặc CDMA, cung cấp các dịch vụ điện thoại cho các thuê bao của mình;
EMAIL	EMAIL (THƯ ĐIỆN TỬ)
1. Service description	1. Mô tả dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver emails through the Platform. INFOBIP Services include: a. Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; b. Configuration of the Platform to receive email traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such email traffic to Email Service Providers; c. Billing of such Email traffic processed by INFOBIP; and d. Technical support.	Dịch vụ INFOBIP có một giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi email thông qua Nền tảng. Các dịch vụ của INFOBIP bao gồm: a. Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP; b. Cấu hình Nền tảng để nhận lưu lượng email do KHÁCH hàng tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng email đó đến Nhà cung cấp dịch vụ email; c. Thanh toán lưu lượng Email do INFOBIP xử lý; và d. Hỗ trợ kỹ thuật.
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: a. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational; b. Route Email traffic generated by CLIENT to Email Service Providers; c. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges)relative to the provision of the INFOBIP;	Trong việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP và ngoài các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: a. Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động; b. Định tuyến lưu lượng Email do KHÁCH hàng tạo ra đến Nhà cung cấp dịch vụ Email; c. Hóa đơn KHÁCH HÀNG cho tất cả các khoản phí (INFOBIP) liên quan đến việc cung cấp INFOBIP;

d. Manage all contractual relationships with Email Service Providers to ensure the operability of the INFOBIP Services; and Without prejudice to the obligations of the CLIENT CLIENT further undertakes to: Provide all the configuration information through the proper completion of all technical instructions provided by INFOBIP; - Ensure that its own information systems are properly configured to route email traffic to the Platform; - Create and maintain at its own expense a database of End-Users receiving each email message processed by INFOBIP; - Ensure under no circumstances to send Unsolicited Email (SPAM) to the messaging Platform; - Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and - Fulfil all its payment obligations	d. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà cung cấp dịch vụ email để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ INFOBIP; và Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm: Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đúng tất cả các hướng dẫn kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo rằng hệ thống thông tin của riêng mình được cấu hình phù hợp để định tuyến lưu lượng email đến Nền tảng; - Tạo và duy trì bằng chi phí của mình một cơ sở dữ liệu về Người dùng cuối nhận được mỗi email do INFOBIP xử lý; - Đảm bảo trong mọi trường hợp gửi Email không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin; - Thông báo lưu lượng truy cập lớn hơn trước vài ngày; và - Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán của mình
2. Chargeable Event and other Email Particulars	2. Sự kiện tính phí và các chi tiết email khác
“Chargeable Event” means Email sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Email Successful Submit by INFOBIP to destination Email Service Provider; “Email” short for electronic mail, defined as messages sent via a system of telecommunication links between computers or terminals using dedicated software; “Email Successful Submit” means that INFOBIP accepts the Email submitted by the CLIENT and performs an initial API validation to check if the API request is valid/correctly formatted. If the email address is incorrectly formatted (e.g., containing non-email characters or numbers instead of letters), the API request will be rejected, an error message will be returned to the CLIENT, and no charge will be applied.	“Sự kiện tính phí” có nghĩa là Email do KHÁCH HÀNG gửi đến INFOBIP tùy thuộc vào Email được INFOBIP gửi thành công đến Nhà cung cấp dịch vụ Email đích; “Email” là viết tắt của thư điện tử, được định nghĩa là các tin nhắn được gửi qua hệ thống liên kết viễn thông giữa các máy tính hoặc thiết bị đầu cuối sử dụng phần mềm chuyên dụng; “Gửi email thành công” có nghĩa là INFOBIP chấp nhận Email do CLIENT gửi và thực hiện xác thực API ban đầu để kiểm tra xem yêu cầu API có hợp lệ / định dạng chính xác hay không. Nếu địa chỉ email được định dạng không chính xác (ví dụ: chứa các ký tự hoặc số không phải email thay vì chữ cái), yêu cầu API sẽ bị từ chối, thông báo lỗi sẽ được trả lại cho KHÁCH HÀNG và sẽ không tính phí.
If the API request, including the recipient's email address, is correctly formatted, INFOBIP will accept the email for processing, routing, and delivery. Once an email is successfully submitted to INFOBIP's platform, it is considered chargeable, regardless of whether it is ultimately delivered, bounced, or suppressed.	Nếu yêu cầu API, bao gồm địa chỉ email của người nhận, được định dạng đúng, INFOBIP sẽ chấp nhận email để xử lý, định tuyến và gửi đi. Khi một email được gửi thành công đến nền tảng của INFOBIP, email đó sẽ được tính phí, bất kể nó có được gửi thành công, bị trả lại hay bị chặn.
Email addresses that result in errors from the Email Service Provider upon initial submission will be added to a suppression list. If the CLIENT sends subsequent emails to an email address on the suppression list, those emails will still be subject to charges as they were successfully accepted on INFOBIP's platform for processing.	Các địa chỉ email gây ra lỗi từ Nhà cung cấp Dịch vụ Email khi gửi lần đầu sẽ được thêm vào danh sách chặn. Nếu KHÁCH HÀNG tiếp tục gửi email đến các địa chỉ nằm trong danh sách chặn, những email đó vẫn sẽ bị tính phí vì đã được nền tảng của INFOBIP chấp nhận để xử lý.
“Email Service Provider” means INFOBIP's technology partner(s) used in the chain of delivery of Email messages; “Network Operator” means Email Service Provider as defined above;	“Nhà cung cấp dịch vụ email” có nghĩa là (các) đối tác công nghệ của INFOBIP được sử dụng trong chuỗi gửi tin nhắn Email; “Nhà điều hành mạng” có nghĩa là Nhà cung cấp dịch vụ email như được định nghĩa ở trên;
Consent – Emails (marketing emails/newsletters) may, in principle, only be sent to recipients who have provided their consent to this	Sự đồng ý – Về nguyên tắc, email (email / bản tin tiếp thị) chỉ có thể được gửi đến những người nhận đã đồng ý với dịch vụ này

service (Opt-In). The consent must comply with the following prerequisites: • Consent to receiving advertising material via email/newsletter must, in particular, be granted actively and separately. The recipient must either click/check a box or otherwise similarly declare their clear agreement. This declaration may not form part of any other declarations (e.g. consent to general terms and conditions of business, general data protection provisions) and may only relate to advertising. • Consent must be given for the specific context and in an informed manner. The beneficiary of the consent must be explicitly named. The sector and the areas for which marketing emails are to be sent must be specified clearly and understandably. • It should be noted that the consent of minors is only valid if: 1. the minor has reached the age of 16 years, or 2. the legal guardians have given consent. • The option to revoke consent at any time with future effect must be clearly and explicitly indicated at the time of obtaining consent. This must also contain information as to how consent may be revoked and with whom. The option to revoke consent may not be more complicated than the obtaining of the consent. Revoked consent must be implemented after five (5) working days at the latest.	(Opt-In). Việc đồng ý phải tuân thủ các điều kiện tiên quyết sau đây: • Đặc biệt, sự đồng ý nhận tài liệu quảng cáo qua email/bản tin phải được cấp một cách chủ động và riêng biệt. Người nhận phải nhấp vào / đánh dấu vào hộp hoặc tuyên bố đồng ý rõ ràng của họ tương tự. Tuyên bố này có thể không là một phần của bất kỳ tuyên bố nào khác (ví dụ: đồng ý với các điều khoản và điều kiện chung của kinh doanh, các điều khoản chung về bảo vệ dữ liệu) và chỉ có thể liên quan đến quảng cáo. • Sự đồng ý phải được đưa ra cho bối cảnh cụ thể và một cách đầy đủ thông tin. Người thụ hưởng sự đồng ý phải được nêu tên rõ ràng. Lĩnh vực và các lĩnh vực mà email tiếp thị sẽ được gửi phải được chỉ định rõ ràng và dễ hiểu. • Cần lưu ý rằng sự đồng ý của trẻ vị thành niên chỉ có hiệu lực nếu: 1. trẻ vị thành niên đã đủ 16 tuổi, hoặc 2. Người giám hộ hợp pháp đã đồng ý. • Tùy chọn thu hồi sự đồng ý bất kỳ lúc nào có hiệu lực trong tương lai phải được chỉ ra rõ ràng và rõ ràng tại thời điểm nhận được sự đồng ý. Điều này cũng phải chứa thông tin về cách thu hồi sự đồng ý và với ai. Tùy chọn thu hồi sự đồng ý có thể không phức tạp hơn việc có được sự đồng ý. Sự đồng ý bị thu hồi phải được thực hiện chậm nhất sau năm (5) ngày làm việc.
On an exceptional basis, emails may also be sent to customers without explicit opt-in (see 1.1) under the following conditions:	Trên cơ sở ngoại lệ, email cũng có thể được gửi đến khách hàng mà không cần chọn tham gia rõ ràng (xem 1.1) trong các điều kiện sau:
• Existing customer relationship (existence of an exchange contract in return for payment), • Direct advertising for similar proprietary products or services, • Information about the option to object at any time (when obtaining and with each use of the email address), without incurring any costs arising other than transmission costs at basic rates, and • The customer has not objected.	• Mỗi quan hệ khách hàng hiện tại (sự tồn tại của hợp đồng trao đổi để đổi lấy thanh toán), • Quảng cáo trực tiếp cho các sản phẩm hoặc dịch vụ độc quyền tương tự, • Thông tin về tùy chọn phản đối bất kỳ lúc nào (khi có được và với mỗi lần sử dụng địa chỉ email), mà không phát sinh bất kỳ chi phí nào phát sinh ngoài chi phí truyền tải theo mức giá cơ bản, và • Khách hàng đã không phản đối
Data collection by third parties (e.g. through co-sponsoring) When using email addresses that the CLIENT has acquired from third parties, the following applies:	Thu thập dữ liệu của bên thứ ba (ví dụ: thông qua đồng tài trợ) – Khi sử dụng địa chỉ email mà KHÁCH HÀNG đã có được từ bên thứ ba, những điều sau đây sẽ được áp dụng:
• Before carrying out marketing measures, the CLIENT must ensure that consent declaration (see Point 1.1) exists. This consent declaration must also refer explicitly to the CLIENT. • During the collection of the data the list of beneficiaries must be easy to understand and unambiguous for the user. • The number of companies or individuals for whom the address data is collected has been/was reduced to a volume which precludes the forwarding of the user data to a disproportionately large group of third parties. The number	• Trước khi thực hiện các biện pháp tiếp thị, KHÁCH HÀNG phải đảm bảo rằng có tuyên bố đồng ý (xem Điểm 1.1). Tuyên bố đồng ý này cũng phải đề cập rõ ràng đến KHÁCH HÀNG. • Trong quá trình thu thập dữ liệu, danh sách người thụ hưởng phải dễ hiểu và rõ ràng đối với người dùng. • Số lượng công ty hoặc cá nhân mà dữ liệu địa chỉ được thu thập đã giảm/giảm xuống một khối lượng ngăn cản việc

must enable the user to easily grasp the significance and the scope of their consent, and to easily monitor the legal handling of their data. In the interest of clarity, it must be pointed out that the companies for whom the address data has been generated are not permitted to forward this address data to third parties without especially gaining a further consent declaration from the user	chuyển tiếp dữ liệu người dùng cho một nhóm lớn các bên thứ ba không tương xứng. Con số này phải cho phép người dùng dễ dàng nắm bắt được tầm quan trọng và phạm vi đồng ý của họ, đồng thời dễ dàng giám sát việc xử lý hợp pháp dữ liệu của họ. Để rõ ràng, cần phải chỉ ra rằng các công ty có dữ liệu địa chỉ đã được tạo ra không được phép chuyển tiếp dữ liệu địa chỉ này cho bên thứ ba mà không đặc biệt có được tuyên bố đồng ý thêm từ người dùng
Design of the email – The contracting entity, that is the mailer's contractual partner for a business-related mail, must be clearly identifiable. In every email sent, an easily recognizable legal notice (footer) must be contained as full text. The legal notice must contain the following details:	Thiết kế email – Thực thể ký hợp đồng, tức là đối tác hợp đồng của người gửi thư cho thư liên quan đến kinh doanh, phải được xác định rõ ràng. Trong mỗi email được gửi, một thông báo pháp lý dễ nhận biết (chân trang) phải được chứa dưới dạng toàn văn. Thông báo pháp lý phải có các nội dung sau:
- The name and address where the mailer is established; for legal entities also the legal structure, the commercial register, the association register, partnership register or the register of cooperatives, in which they are recorded and the applicable register number; - Contact information, at least one valid telephone number or an electronic contact form, and an email address; - A sales tax identification number or a business identification number, if applicable.	- Tên và địa chỉ nơi người gửi thư được thiết lập; đối với pháp nhân còn có cấu trúc pháp lý, sổ đăng ký thương mại, sổ đăng ký hiệp hội, sổ đăng ký hợp tác xã hoặc sổ đăng ký hợp tác xã, trong đó ghi nhận và sổ đăng ký áp dụng; - Thông tin liên lạc, ít nhất một số điện thoại hợp lệ hoặc biểu mẫu liên hệ điện tử và địa chỉ email; - Mã số thuế bán hàng hoặc mã số doanh nghiệp, nếu có.
Further obligations to provide information in accordance with national laws are not affected The option to revoke permission to send emails (Opt-out) must be indicated in every email. Unsubscribing from emails must always be possible without the recipient having to know any access data (for example, login and password). Exceptions can be granted in individual cases if different handling is required due to certain particularities of the service offered. The sender and the commercial nature of the message may not be obfuscated or concealed in the header and subject line of the email. An obfuscation or concealment occurs when the header and subject line have been intentionally designed such that the recipient, prior to viewing the content of the communication, receives either no information or misleading information about the actual identity of the sender or the commercial nature of the message.	Các nghĩa vụ cung cấp thông tin khác theo luật pháp quốc gia không bị ảnh hưởng Tùy chọn thu hồi quyền gửi email (Chọn không tham gia) phải được chỉ định trong mỗi email. Hủy đăng ký nhận email phải luôn có thể thực hiện được mà người nhận không cần phải biết bất kỳ dữ liệu truy cập nào (ví dụ: thông tin đăng nhập và mật khẩu). Các trường hợp ngoại lệ có thể được cấp trong các trường hợp riêng lẻ nếu cần xử lý khác nhau do một số đặc thù nhất định của dịch vụ được cung cấp. Người gửi và bản chất thương mại của thư không được làm xáo trộn hoặc che giấu trong tiêu đề và dòng chủ đề của email. Sự xáo trộn hoặc che giấu xảy ra khi tiêu đề và dòng chủ đề được thiết kế có chủ ý sao cho người nhận, trước khi xem nội dung của thông tin liên lạc, không nhận được thông tin hoặc thông tin gây hiểu lầm về danh tính thực tế của người gửi hoặc bản chất thương mại của tin nhắn.
VIBER	VIBER
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
INFOBIP Services (as defined in the Agreement) features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated Service Messages to the Viber Platform through the INFOBIP Platform.	Các Dịch vụ của INFOBIP (theo định nghĩa trong Thỏa thuận) có giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi Tin nhắn Dịch vụ chiều về đến Nền tảng Viber thông qua Nền tảng của INFOBIP.
INFOBIP Services include: Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform;	Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP;

2. Configuration of the INFOBIP Platform to receive Viber traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such Viber traffic to the Viber Platform; 3. Billing of such Viber traffic processed by INFOBIP; and 4. Technical support	2. Thiết lập cấu hình Nền tảng của INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập Viber do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng truy cập Viber đó đến Nền tảng Viber; 3. Thanh toán lưu lượng truy cập Viber do INFOBIP xử lý; và 4. Hỗ trợ kỹ thuật
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: 1. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; 2. Route Viber traffic generated by CLIENT to the Viber Platform; 3. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; 4. Manage all contractual relationships with Viber to ensure the operability of the INFOBIP Services.	Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải: 1. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP được kiểm tra và hoạt động; 2. Định tuyến lưu lượng dữ liệu Viber do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Viber; 3. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; 4. Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Viber để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: 1. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; 2. Ensure that its own information systems are properly configured to route Viber traffic to the INFOBIP Platform; 3. Create and maintain at its own expense a database of Viber Users receiving each Service message processed by INFOBIP; 4. Ensure under no circumstances to send Unsolicited Service Messages (SPAM) to the messaging Platform; 5. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and 6. Fulfil all its payment obligations	Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết: thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và HÀCH HÀNG được thiết lập cấu hình thích hợp để định tuyến lưu NFOBIP; h cơ sở dữ liệu về Người dùng Viber nhận từng tin nhắn Dịch vụ ông gửi Tin nhắn Dịch vụ Không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng ơn trước một số ngày; và h toán
2. Chargeable Event and other Viber Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Viber
"Chargeable Event" means Service Messages sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to successful delivery by INFOBIP to End User. "Service Message" means the message sent through the Viber App to a Viber User which has opted in with CLIENT to receive such message. "Viber" shall mean Viber Media S.a.r.l., a limited liability company (societe a responsabilite limitee) incorporated in the Grand Duchy of Luxembourg under number B184956 and whose principal place of	"Trường hợp tính phí" nghĩa là Tin nhắn dịch vụ được KHÁCH HÀNG gửi đến INFOBIP được INFOBIP gửi thành công đến Người dùng cuối. "Tin nhắn Dịch vụ" có nghĩa là tin nhắn được gửi qua Ứng dụng Viber đến Người dùng Viber đã chọn tham gia với KHÁCH HÀNG để nhận tin nhắn đó. "Viber" có nghĩa là Viber Media Sarl, một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Luxembourg theo số B184956 và có địa

business is at 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg; "Viber App" shall mean a mobile first, platform developed by Viber that consists of a VoIP system, messaging service, groups and other means of interaction which can be installed on a mobile, tablet or desktop devices; "Viber Platform" shall mean the server, hardware, software and other equipment that Viber uses in connection with performance or the Services; "Viber Traffic" shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT's Viber Users via the Viber Platform and Viber App; "Viber User" shall mean an End-User who has downloaded the Viber App to his device and has expressed its consent to receive Viber Traffic from Client. "Network Operator" shall mean Viber as defined above.	điểm kinh doanh chính tại 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Luxembourg; "Ứng dụng Viber" có nghĩa là nền tảng di động đầu tiên do Viber phát triển gồm hệ thống VoIP, dịch vụ nhắn tin, nhóm và các phương tiện tương tác khác có thể được cài đặt trên thiết bị di động, máy tính bảng hoặc máy tính để bàn; "Nền tảng Viber" có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và các thiết bị khác mà Viber sử dụng liên quan đến hiệu suất hoặc Dịch vụ; "Lưu lượng dữ liệu Viber" có nghĩa là các Dịch vụ của KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng Viber của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng Viber và Ứng dụng Viber; "Người dùng Viber" có nghĩa là Người dùng cuối đã tải Ứng dụng Viber xuống thiết bị của mình và đồng ý nhận Lưu lượng truy cập Viber từ Khách hàng. "Nhà mạng" có nghĩa là Viber theo định nghĩa trên.
CLIENT agrees and acknowledges specific traffic limitations may be imposed from time to time by Viber and, in turn, INFOBIP must apply the same to CLIENT in respect of the Viber Traffic. INFOBIP shall notify CLIENT about the same as soon as reasonably possible which notice shall be accompanied by a formal Viber document confirming the limitations. THE FOLLOWING WORDING SHALL APPLY IN CASE THE CLIENT IS ON POST PAY CHARGING MODEL: For the Term of the Agreement, CLIENT commits to generate a monthly traffic amounting to at least 300 EUR (three hundred euros). Should the CLIENT meet or exceed said benchmark, INFOBIP shall invoice the client for the generated traffic. In any reference month where the CLIENT should fail to meet said benchmark and generate less than 300 EUR counter-value of traffic, INFOBIP shall invoice the CLIENT for 300 EUR, irrespective of the actual traffic generated by CLIENT in that particular month. THE FOLLOWING WORDING SHALL APPLY IN CASE THE CLIENT IS ON PRE-PAY CHARGING MODEL: CLIENT commits to generate a monthly traffic amounting to at least 300 EUR (three hundred euros) (benchmark). Should the CLIENT meet or exceed said benchmark, INFOBIP shall deduct the appropriate amount for the generated traffic in accordance with this Agreement and Schedule. In any reference month where the CLIENT should fail to meet said benchmark and generate less than 300 EUR counter-value of traffic, INFOBIP shall deduct 300 EUR, irrespective of the actual traffic generated by CLIENT in that particular month. In the event CLIENT does not have enough credits, CLIENT shall, upon notice from INFOBIP, purchase enough credits for the 300 EUR deduction to be executed.	KHÁCH đồng ý và thừa nhận Viber có thể đặt ra các giới hạn lưu lượng dữ liệu cụ thể tại từng thời điểm cụ thể và theo đó, INFOBIP phải áp dụng các giới hạn đó đối với KHÁCH HÀNG đối với Lưu lượng dữ liệu Viber. INFOBIP phải thông báo cho KHÁCH HÀNG về các giới hạn đó càng sớm càng tốt kèm theo tài liệu chính thức của Viber xác nhận các giới hạn. CÁC NGÔN TỪ DƯỚI ĐÂY SẼ ĐƯỢC ÁP DỤNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÔ HÌNH TÍNH PHÍ TRẢ SAU: Về Thời hạn của Thỏa thuận, KHÁCH HÀNG cam kết tạo ra lượng dữ liệu hàng tháng lên tới ít nhất 300 EUR (ba trăm euro). Nếu KHÁCH HÀNG đáp ứng hoặc vượt qua mốc nêu trên, INFOBIP phải lập hóa đơn cho khách hàng đối với lưu lượng dữ liệu đã tạo ra. Trong bất kỳ tháng tham chiếu nào mà KHÁCH HÀNG không đáp ứng mốc đã nêu và tạo ra lưu lượng dữ liệu có giá trị đếm được nhỏ hơn 300 EUR, INFOBIP phải lập hóa đơn 300 EUR cho KHÁCH HÀNG, bất kể lưu lượng dữ liệu thực tế mà KHÁCH HÀNG tạo ra trong tháng đó. CÁC NGÔN TỪ DƯỚI ĐÂY SẼ ĐƯỢC ÁP DỤNG TRONG TRƯỜNG HỢP KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÔ HÌNH TÍNH PHÍ TRẢ TRƯỚC: KHÁCH HÀNG cam kết tạo ra lưu lượng dữ liệu hàng tháng ít nhất là 300 EUR (ba trăm euro) (mốc). Nếu KHÁCH HÀNG đáp ứng hoặc vượt qua mốc nêu trên, INFOBIP phải khấu trừ số tiền thích hợp cho lưu lượng dữ liệu tạo ra theo Thỏa thuận và Phụ lục này. Trong bất kỳ tháng tham chiếu nào mà KHÁCH HÀNG không đáp ứng mốc đã nêu và tạo ra lưu lượng dữ liệu có giá trị đối lưu dưới 300 EUR, INFOBIP phải khấu trừ 300 EUR, bất kể lưu lượng dữ liệu thực tế do KHÁCH HÀNG tạo ra trong tháng đó. Trong trường hợp KHÁCH HÀNG không có đủ tiền, KHÁCH HÀNG phải ứng tiền đủ để khấu trừ 300 EUR kể từ khi có thông báo từ INFOBIP.

USSD	USSD
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
1. USSD DEFINITION Unstructured Supplementary Service Data (USSD) is a session-based protocol that transparently transports data between the network and the MS (Mobile Station). The communication over the radio interface takes place on the signaling channels using short dialogues. USSD facilitates message exchange between an MS and a service in the network by enabling interactive 2-way communication between End-user and applications	1. ĐỊNH NGHĨA VỀ USSD Unstructured Supplementary Service Data (USSD) (Dữ liệu dịch vụ bổ sung không có cấu trúc) là giao thức dựa trên phiên truyền tải dữ liệu giữa mạng và MS (Mobile Station) (Trạm di động) một cách minh bạch. Giao tiếp qua giao diện vô tuyến diễn ra trên các kênh tín hiệu bằng cách sử dụng các đoạn hội thoại ngắn. USSD tạo điều kiện trao đổi tin nhắn giữa MS và dịch vụ trong mạng bằng cách cho phép giao tiếp tương tác 2 chiều giữa Người dùng cuối và các ứng dụng.
2. USSD MESSAGES and USSD SESSION USSD messages are up to 182 alphanumeric characters in length depending on the network on which the USSD service is being used. Unlike SMS ("Short Message Service") messages, USSD messages create a real-time connection during a USSD session. The connection remains open, allowing a two-way exchange of multiple USSD messages. The connection that has been established in this way and available for the free data flow is called USSD session.	2. TIN NHẮN USSD và PHIÊN USSD Tin nhắn USSD có độ dài tối đa 182 ký tự chữ và số tùy thuộc vào mạng đang sử dụng dịch vụ USSD. Không giống như tin nhắn SMS ("Dịch vụ tin nhắn ngắn"), tin nhắn USSD tạo kết nối thời gian thực trong phiên USSD. Kết nối vẫn mở, cho phép trao đổi hai chiều nhiều tin nhắn USSD. Kết nối đã được thiết lập theo cách này và có thể sử dụng cho luồng dữ liệu miễn phí được gọi là phiên USSD.
3. PROTOCOLS USED FOR USSD TRANSMISSION 1. USSD uses non-call-related messages over DTAP and MAP SS7 protocols. 2. Direct Transfer Application Part DTAP is an application protocol that is employed to pass signaling information between the MS (Mobile Station) and the MSC (Mobile Switching Centre) in a GSM network. 3. Mobile Application Part MAP is a protocol which enables real time communication between nodes in a mobile cellular network. 4. USSD is specified by the following specifications: GSM TS 02.30 GSM TS 02.90 GSM TS 03.38 GSM TS 03.90 GSM TS 04.08 GSM TS 04.80 GSM TS 04.90 GSM TS 09.02	3. CÁC GIAO THỨC ĐƯỢC SỬ DỤNG ĐỂ TRUYỀN USSD 1. USSD sử dụng các tin nhắn không liên quan đến cuộc gọi qua các giao thức DTAP và MAP SS7. 2. Phần Ứng dụng Truyền trực tiếp DTAP là giao thức ứng dụng được sử dụng để chuyển thông tin báo hiệu giữa MS (Trạm di động) và MSC (Mobile Switching Centre) (Trung tâm Chuyển mạch Di động) trong mạng GSM. 3. Mobile Application Part (MAP) (Phần Ứng dụng Di động) là giao thức cho phép giao tiếp thời gian thực giữa các nút mạng trong mạng di động. 4. USSD được quy định bởi các thông số kỹ thuật sau: GSM TS 02.30 GSM TS 02.90 GSM TS 03.38 GSM TS 03.90 GSM TS 04.08 GSM TS 04.80 GSM TS 04.90 GSM TS 09.02
4. ADDITIONAL CLIENT OBLIGATIONS Without prejudice to the any other obligations of the CLIENT , CLIENT further undertakes that:	4.. CÁC NGHĨA VỤ KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG Không ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ nào khác của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết rằng: a) Thực hiện bảo trì và giám sát ứng dụng tự lưu trữ

a) Perform maintenance and monitoring of the selfhosted application b) Use the USSD service and short codes according to the rules imposed by the country within which the short codes are being used c) Held responsible in front of local authorities in case of transmitting forbidden or unsolicited content through USSD channels	b) Sử dụng dịch vụ USSD và các mã ngắn theo các quy định của quốc gia nơi các mã ngắn đang được sử dụng c) Chịu trách nhiệm trước chính quyền địa phương trong trường hợp truyền tải nội dung bị cấm hoặc không được yêu cầu thông qua các kênh USSD
5. API Support APIs: XML (Infobip_USSD_Gateway_XML_API_V3.1) REST/JSON (Infobip_USSD_Gateway_to_Third-party_Application_HTTP_REST_JSON_Web_Service_API_v3)	API Các API hỗ trợ: XML (Infobip_USSD_Gateway_XML_API_V3.1) REST/JSON (Infobip_USSD_Gateway_to_Third-party_Application_HTTP_REST_JSON_Web_Service_API_v3)
2. Chargeable Event and other USSD Particulars “Chargeable Event” means each USSD Session initiated by the CLIENT or any Third Party Provider; “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base;	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về USSD “Trường hợp tính phí” nghĩa là mỗi Phiên USSD do KHÁCH HÀNG hoặc bất kỳ Nhà cung cấp bên thứ ba nào tạo ra; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình;
Mobile App Messaging	MOBILE APP MESSAGING (NHẮN TIN TRÊN ỨNG DỤNG DI ĐỘNG)
1. Service Description INFOBIP Services features a solution that will enable CLIENT to deliver push notifications to the devices supported by Android or iOS Operating System. Usable solely as an integral part of INFOBIP’s SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option.	1. Mô tả Dịch vụ Các Dịch vụ của INFOBIP có giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi thông báo đẩy đến các thiết bị được hỗ trợ bằng Hệ điều hành Android hoặc iOS. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn.
INFOBIP Services include: - Connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform; - Configuration of the Platform (Android and iOS library) in order to enable receiving Push Notifications on the end users’ device generated by CLIENT and the handling of such traffic to Cloud Vendors; - Billing of such Push Notifications traffic processed by INFOBIP; and - Technical support.	Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: - Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP; - Thiết lập cấu hình Nền tảng (thư viện Android và iOS) cho phép nhận Thông báo đẩy trên thiết bị của người dùng cuối do KHÁCH HÀNG tạo ra và xử lý lưu lượng dữ liệu đó đến Nhà cung cấp dịch vụ đám mây; - Thanh toán lưu lượng dữ liệu Thông báo đẩy do INFOBIP xử lý; và - Hỗ trợ kỹ thuật
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall:	Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ:

1. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational; 2. Submit Push Notifications traffic generated by CLIENT to Cloud Vendors; 3. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; 4. Manage connectivity with Cloud Vendors to ensure the operability of the INFOBIP Services.	1. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng được kiểm tra và hoạt động; 2. Gửi lưu lượng dữ liệu Thông báo đẩy do KHÁCH HÀNG tạo ra cho Nhà cung cấp dịch vụ đám mây; 3. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; 4. Quản lý kết nối với Nhà cung cấp dịch vụ đám mây để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
Without prejudice to the obligations of the CLIENT (Section 5 of the Agreement), CLIENT further undertakes to: 1. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP; 2. Ensure that its own information systems are properly configured to submit Push Notifications traffic to the Platform; 3. Create and maintain at its own expense a database of EndUsers receiving each Push Notification processed by INFOBIP; 4. Ensure under no circumstances to send SPAM Push Notifications to the Push Notifications platform; 5. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and 6. Fulfil all its payment obligations	Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG (Mục 5 của Thỏa thuận), KHÁCH HÀNG cam kết: 1. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; 2. Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để gửi lưu lượng dữ liệu Thông báo đẩy tới Nền tảng; 3. Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng cuối nhận từng Thông báo đẩy do INFOBIP xử lý; 4. Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi Thông báo đẩy SPAM đến nền tảng của Thông báo đẩy; 5. Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và 6. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable event and other Mobile App Messaging Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Nhắn tin trên ứng dụng di động
“Registered device” means a device with the downloaded applications which contains SDK. “Network Operator” are Google Cloud Messaging (GCM) system, Apple Push Notifications Service (APNS) and Windows Push Notification which are in charge for delivering push notifications to Android and iOS platforms. “Push notifications” are messages which are sent over the Internet Protocol to the end users smartphone. They are targeting the application which is previously installed by end user on the smartphone. “SDK” or “Software Development Kit” is software which the CLIENT has to download and adjust in cooperation with INFOBIP, in	“Thiết bị đã đăng ký” có nghĩa là thiết bị có các ứng dụng đã tải xuống có phần mềm SDK. “Nhà mạng” là hệ thống Nhắn tin qua đám mây của Google (GCM), Dịch vụ thông báo đẩy của Apple (APNS) và Windows Push Notification (Thông báo đẩy của Windows) chịu trách nhiệm gửi thông báo đẩy đến các nền tảng Android và iOS. “Thông báo đẩy” là các tin nhắn được gửi qua Giao thức Internet tới điện thoại thông minh của người dùng cuối. Các thông báo này hướng đến ứng dụng đã được người dùng cuối cài đặt trước đó trên điện thoại thông minh.

order for mobile app and INFOBIP Platform to be synchronized and to allow for uninterrupted transmission of Push Notifications; “Successful Submit” means INFOBIP accepts the push notifications sent from the CLIENT and validates it before submitting push notification to the Cloud Vendor. INFOBIP shall return Successful Submit to the CLIENT to report that push notification processing has been successfully initiated. Push notifications which does not pass INFOBIP’s validation tests are rejected and error message returned to the CLIENT;	“SDK” hoặc “Software Development Kit” (“Bộ công cụ phát triển phần mềm”) là phần mềm mà KHÁCH HÀNG phải tải xuống và điều chỉnh với sự hợp tác của INFOBIP, để ứng dụng di động và Nền tảng của INFOBIP được đồng bộ hóa và cho phép truyền Thông báo đẩy liên tục; “Gửi thành công” có nghĩa là INFOBIP chấp nhận các thông báo đẩy được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực thông báo đó trước khi gửi thông báo đẩy đến Nhà cung cấp dịch vụ đám mây. INFOBIP sẽ trả về thông báo Gửi thành công cho KHÁCH HÀNG để báo cáo việc xử lý thông báo đẩy đã được thực hiện thành công. Thông báo đẩy không vượt qua các kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi được trả lại cho KHÁCH HÀNG;
MESSENGER	MESSENGER
1. Service Description 1. INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated Standard and Subscription Messages to the Messenger Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from Messenger Platform. Usable solely as an integral part of INFOBIP’s SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option.	1. Mô tả Dịch vụ 1. Các Dịch vụ của INFOBIP cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi các Tin nhắn đăng ký và tiêu chuẩn chiều về đến Nền tảng Messenger thông qua Nền tảng của INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Messenger. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn.
2. INFOBIP Services include: a. Connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform b. Configuration of the INFOBIP Platform to receive Messenger traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such traffic to the Messenger Platform c. Billing of such Messenger traffic processed by INFOBIP; and d. Technical support	2. Các Dịch vụ của INFOBIP gồm: a. Khả năng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP b. Thiết lập cấu hình Nền tảng của INFOBIP để nhận lưu lượng dữ liệu Messenger do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng dữ liệu đó đến Nền tảng Messenger c. Thanh toán lưu lượng truy cập Messenger do INFOBIP xử lý; và d. Hỗ trợ kỹ thuật
3. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: a. Ensure that connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform is tested and operational b. Route Facebook traffic generated by CLIENT to the Messenger Platform; c. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; d. Manage connectivity with Messenger to ensure operability of the INFOBIP Services.	3. Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: a. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP được kiểm tra và hoạt động; b. Định tuyến lưu lượng dữ liệu Facebook do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Messenger; c. Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; d. Quản lý kết nối với Messenger để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP.
4. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to:	4. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG (Mục 5 của Thỏa thuận), KHÁCH HÀNG cam kết:

a. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP b. Ensure that its own information systems are properly configured to route Messenger traffic to the INFOBIP Platform; c. Create and maintain at its own expense a database of Messenger Users receiving each Service and Subscription message processed by INFOBIP; d. Ensure under no circumstances to send Unsolicited Service Messages (SPAM) to the messaging Platform; e. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and f. Fulfill all its payment obligations	a. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp b. Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng dữ liệu Messenger đến Nền tảng của INFOBIP; c. Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng Messenger nhận từng tin nhắn Dịch vụ và Đăng ký do INFOBIP xử lý ; d. Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi Tin nhắn dịch vụ không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin; e. Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và f. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and other Facebook Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Facebook
“Active User” means any End User which has been subject to Successful Receipt of at least one notification from CLIENT via the Services under this Agreement in a reference month; “Chargeable Event” means Active User; “Network Operator” means Facebook as defined below; “Facebook” shall mean Facebook Inc, a company incorporated in the United States and whose registered office is situated at 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025; “Successful Receipt” means notifications sent from CLIENT to INFOBIP and validated before submitting to the Facebook Platform that have been confirmed as delivered to the end-user’s handset; “Messenger Platform” means the platform and associated systems, network connection and interfacing capabilities used and operated by Facebook;	“Người dùng hoạt động” nghĩa là Người dùng cuối đã được Nhận thành công ít nhất một thông báo từ KHÁCH HÀNG qua Dịch vụ theo Thỏa thuận này trong tháng tham chiếu; “Trường hợp tính phí” có nghĩa là Người dùng hoạt động; “Nhà mạng” có nghĩa là Facebook theo định nghĩa bên dưới; “Facebook” có nghĩa là Facebook Inc, một công ty được thành lập tại Hoa Kỳ và có trụ sở đăng ký tại 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025; “Nhận thành công” nghĩa là các thông báo được gửi từ KHÁCH HÀNG tới INFOBIP và được xác thực trước khi gửi đến Nền tảng Facebook đã được xác nhận là đã gửi đến thiết bị cầm tay của người dùng cuối; “Nền tảng Messenger” có nghĩa là nền tảng và các hệ thống liên quan, khả năng kết nối mạng và giao diện được Facebook sử dụng và vận hành;
Messenger	Messenger
1. Service Description	1. Mô tả dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated Standard and Subscription Messages to the Messenger Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from Messenger Platform. Usable solely as an integral part of INFOBIP’s SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option.	Dịch vụ của INFOBIP cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi Tin nhắn Chuẩn và Tin nhắn Đăng ký từ thiết bị di động đến Nền tảng Messenger thông qua Nền tảng INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Messenger. Chỉ có thể sử dụng như một phần không thể tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, không thể được cung cấp dưới dạng sản phẩm độc lập.
INFOBIP Services include:	Dịch vụ INFOBIP bao gồm:

a. Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform b. Configuration of the INFOBIP Platform to receive Messenger traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such traffic to the Messenger Platform c. Billing of such Messenger traffic processed by INFOBIP; and d. Technical support	a. Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP b. Cấu hình Nền tảng INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập Messenger do KHÁCH HÀNG khởi tạo cũng như xử lý và định tuyến lưu lượng truy cập đó đến Nền tảng Messenger c. Thanh toán cho lưu lượng truy cập Messenger đó được INFOBIP xử lý; và d. Hỗ trợ kỹ thuật
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: a. Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; b. Route Facebook traffic generated by CLIENT to the Messenger Platform; c. Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; d. Manage connectivity with Messenger to ensure operability of the INFOBIP Services.	Trong quá trình cung cấp Dịch vụ INFOBIP và bên cạnh những quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: a. Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và b. Điều hướng lưu lượng truy cập Facebook do KHÁCH HÀNG tạo đến Nền tảng Messenger; c. Xuất hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp dịch vụ INFOBIP; d. Quản lý kết nối với Messenger để đảm bảo khả năng vận hành của các Dịch vụ INFOBIP.
Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: a. Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP b. Ensure that its own information systems are properly configured to route Messenger traffic to the INFOBIP Platform; c. Create and maintain at its own expense a database of Messenger Users receiving each Service and Subscription message processed by INFOBIP; d. Ensure under no circumstances to send Unsolicited Service Messages (SPAM) to the messaging Platform; e. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and f. Fulfill all its payment obligations	Không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết: a. Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành tất cả các biểu mẫu kỹ thuật và hợp đồng do INFOBIP cung cấp b. Đảm bảo hệ thống thông tin của mình được cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng truy cập Messenger đến Nền tảng INFOBIP; c. Tự bỏ chi phí khởi tạo và duy trì cơ sở dữ liệu cho những Người dùng Messenger nhận được tin nhắn Dịch vụ và Đăng ký do INFOBIP xử lý; d. Đảm bảo không có bất kỳ trường hợp nào có Tin nhắn dịch vụ không mong muốn (THƯ RÁC) gửi đến Nền tảng nhắn tin; e. Thông báo trước vài ngày nếu lượng truy cập lớn hơn; và f. Thực hiện mọi nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and Other Messenger Particulars	2. Sự kiện tính phí và các thông tin chi tiết khác của Messenger
"Active User" means any End User which has been subject to Successful Receipt of at least one message from CLIENT via the Services under this Agreement in a reference month; "Active User Chargeable Event" means Active User;	"Người dùng đang hoạt động" có nghĩa là tất cả Người dùng cuối đã nhận thành công ít nhất một tin nhắn từ KHÁCH HÀNG thông qua Dịch vụ theo Thỏa thuận này trong một tháng tham chiếu;

“Meta” shall mean Meta Platforms Inc, a company incorporated in the United States and whose registered office is situated at 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025 “Meta Platform” means the platform and associated systems, network connection and interfacing capabilities used and operated by Meta; “MT Chargeable Event” means Messenger for Business Message sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Delivery by INFOBIP to provider; “Network Operator” means Meta as defined herein; “Successful Delivery” means INFOBIP accepts the Messenger for Business Message sent from the CLIENT and validates the message before submitting it for onward routing. INFOBIP shall return Successful Delivery to the CLIENT once message has been accepted by Provider. “Successful Receipt” means notifications sent from CLIENT to INFOBIP and validated before submitting to the Meta Platform that have been confirmed as delivered to the end-user’s handset “Provider” means Meta as described herein.	“Sự kiện tính phí của Người dùng đang hoạt động” có nghĩa là Người dùng đang hoạt động; “Meta” có nghĩa là Meta Platforms Inc, công ty được thành lập tại Hoa Kỳ và có văn phòng được đăng ký tại số 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025 “Nền tảng Meta” có nghĩa là nền tảng và các hệ thống liên quan, khả năng kết nối mạng và giao diện được Meta sử dụng và vận hành; “Sự kiện tính phí của MT” có nghĩa là Tin nhắn Messenger for Business do KHÁCH HÀNG gửi đến INFOBIP, tùy thuộc vào việc INFOBIP gửi thành công đến nhà cung cấp hay không; “Nhà điều hành mạng” có nghĩa là Meta theo định nghĩa tại đây; “Gửi thành công” có nghĩa là INFOBIP chấp nhận Tin nhắn Messenger for Business được KHÁCH HÀNG gửi và xác thực tin nhắn trước khi gửi để tiếp tục định tuyến. INFOBIP sẽ phản hồi trạng thái Gửi thành công cho KHÁCH HÀNG sau khi Nhà cung cấp chấp nhận tin nhắn. “Nhận thành công” có nghĩa là các thông báo được gửi từ KHÁCH HÀNG đến INFOBIP và được xác thực trước khi gửi đến Nền tảng Meta đã được xác nhận là đã được gửi đến thiết bị cầm tay của người dùng cuối “Nhà cung cấp” có nghĩa là Meta như mô tả bên dưới.
CLIENT also accepts and acknowledges the below terms as issued and amended from time to time by Meta and to be also applied to CLIENT’s usage of the Messenger Service under this Agreement Platform to Business Notice Found at https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice Meta Platform Terms Found at https://developers.facebook.com/terms https://transparency.meta.com/policies/community-standards/	KHÁCH HÀNG cũng chấp nhận và thừa nhận các điều khoản dưới đây do Meta ban hành và sửa đổi theo thời gian, và các điều khoản này cũng sẽ được áp dụng cho việc KHÁCH HÀNG sử dụng Dịch vụ Messenger theo Thỏa thuận này: Thông báo từ Nền tảng đến Doanh nghiệp Xem tại https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice Điều khoản của nền tảng Meta Xem tại https://developers.facebook.com/terms https://transparency.meta.com/policies/community-standards/
TELEGRAM	TELEGRAM
1. Service Description INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated Standard and Subscription Messages to the Telegram Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from Telegram Platform. Usable solely as an integral part of INFOBIP’s SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option.	1. Mô tả Dịch vụ Các Dịch vụ của INFOBIP có giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi các Thông báo Đăng ký và Tiêu chuẩn chiều về đến Nền tảng Telegram thông qua Nền tảng của INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Telegram. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn.
INFOBIP Services include:	Các Dịch vụ của INFOBIP gồm:
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall:	Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải:
Ensure that connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform is tested and operational;	Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP được kiểm tra và hoạt động;

- Route Telegram traffic generated by CLIENT to the Telegram Platform; - Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; - Manage connectivity with Telegram to ensure operability of the INFOBIP Services. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: - Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; - Ensure that its own information systems are properly configured to route Telegram traffic to the INFOBIP Platform; - Create and maintain at its own expense a database of Telegram Users receiving each Service and Subscription message processed by INFOBIP; - Ensure under no circumstances to send Unsolicited Service Messages (SPAM) to the messaging Platform; - Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and - Fulfill all its payment obligations	- Định tuyến lưu lượng dữ liệu Telegram do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Telegram; - Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; - Quản lý kết nối với Telegram để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết: - Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng dữ liệu Telegram tới Nền tảng của INFOBIP; - Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng Telegram nhận từng tin nhắn Dịch vụ và Đăng ký do INFOBIP xử lý; - Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi Tin nhắn Dịch vụ Không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin; - Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và - Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and other Telegram Particulars “Active User” means any End User which has been subject to Successful Receipt of at least one notification from CLIENT via the Services under this Agreement in a reference month; “Chargeable Event” means Active User; “Network Operator” means Telegram as defined below; “Successful Receipt” means notifications sent from CLIENT to INFOBIP and validated before submitting to the Telegram Platform that have been confirmed as delivered to the end-user’s handset; “Telegram” shall mean Telegram Messenger LLP, 71-75 Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ 5; “Telegram Platform” means the platform and associated systems, network connection and interfacing capabilities used and operated by Telegram;	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Telegram “Người dùng hoạt động” nghĩa là Người dùng cuối đã được Nhận thành công ít nhất một thông báo từ KHÁCH HÀNG qua Dịch vụ theo Thỏa thuận này trong tháng tham chiếu; “Trường hợp tính phí” có nghĩa là Người dùng hoạt động; “Nhà mạng” có nghĩa là Telegram theo định nghĩa bên dưới; “Nhận thành công” nghĩa là các thông báo được gửi từ KHÁCH HÀNG tới INFOBIP và được xác thực trước khi gửi đến Nền tảng Telegram đã được xác nhận là đã gửi đến thiết bị cầm tay của người dùng cuối; “Telegram” có nghĩa là Telegram Messenger LLP, 71-75 Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ 5; “Nền tảng Telegram” có nghĩa là nền tảng và các hệ thống liên quan, khả năng kết nối mạng và giao diện được Telegram sử dụng và vận hành;
WHATSAPP	WHATSAPP

WhatsApp Business Platform	Nền tảng WhatsApp Business
1. Service description INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated messages to the WhatsApp Business Platform through the INFOBIP Platform.	1. Mô tả dịch vụ Dịch vụ INFOBIP có một giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi tin nhắn đã chấm dứt trên thiết bị di động đến Nền tảng WhatsApp Business thông qua Nền tảng INFOBIP.
INFOBIP Services include: • Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; • Configuration of the INFOBIP Platform to receive WhatsApp traffic sent from CLIENT's account, and the handling and routing of such WhatsApp traffic to the WhatsApp Platform, as well as to receive WhatsApp MO Messages; • Billing of such WhatsApp traffic processed by INFOBIP.	Các dịch vụ của INFOBIP bao gồm: • Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP; • Cấu hình Nền tảng INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập WhatsApp được gửi từ tài khoản của CLIENT, cũng như việc xử lý và định tuyến lưu lượng truy cập WhatsApp đó đến Nền tảng WhatsApp, cũng như nhận Tin nhắn WhatsApp MO; • Thanh toán lưu lượng truy cập WhatsApp đó do INFOBIP xử lý.
In the provision of the PROVIDER Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: • Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; • Route WhatsApp traffic generated by CLIENT to the WhatsApp Business Platform; • Invoice CLIENT for all INFOBIP charges relative to the provision of the PROVIDER Services; • Manage all contractual relationships with WhatsApp to ensure the operability of the PROVIDER Services.	Trong việc cung cấp Dịch vụ NHÀ CUNG CẤP và ngoài các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: • Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP được kiểm tra và vận hành; • Định tuyến lưu lượng truy cập WhatsApp do CLIENT tạo ra đến Nền tảng WhatsApp Business; • Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG cho tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ NHÀ CUNG CẤP; • Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với WhatsApp để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ NHÀ CUNG CẤP.
Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: • Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; • Ensure that its own information systems are properly configured to route WhatsApp traffic to the INFOBIP Platform; • Create and maintain at its own expense a database of WhatsApp Users receiving each message processed by INFOBIP; • Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging Platform; • Announce a larger volume of traffic at least 3 (three) days in advance; and	Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm: • Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đúng tất cả các biểu mẫu kỹ thuật và hợp đồng do INFOBIP cung cấp; • Đảm bảo rằng hệ thống thông tin của riêng mình được định cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng truy cập WhatsApp đến Nền tảng INFOBIP; • Tạo và duy trì bằng chi phí của mình một cơ sở dữ liệu về Người dùng WhatsApp nhận được mỗi tin nhắn do INFOBIP xử lý; • Đảm bảo trong mọi trường hợp gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin; • Thông báo lưu lượng truy cập lớn hơn trước ít nhất 3 (ba) ngày; và

Fulfil all its payment obligations	Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán của mình
3. Chargeable Event and other WhatsApp – applicable as of 1st of July 2025	3. Sự kiện có tính phí và WhatsApp khác - áp dụng kể từ ngày 1 tháng 7 năm 2025
"Chargeable Event" means any and all messages sent through the WhatsApp Business Platform and which will be charged on a per message basis: - per delivered <i>marketing template</i>; - per delivered authentication template; - per delivered utility template, if delivered outside of CSW. "Templated message" means a message sent from the CLIENT's account that is used to initiate conversations with End Users. Each Templated message must be approved by WhatsApp before it can be used. Also, Templated message can be sent to End User only if End User consented to receiving messages from the CLIENT (opt-in). There are three business-initiated template categories (Templated messages, all of which require End User opt-in): Utility template – Facilitate a specific, agreed-upon request or transaction or update to an End User about an ongoing transaction, including post-purchase notifications and recurring billing statements. For a template to be categorized as Utility template, it must meet the following additional criteria: - Must be non-promotional, not containing any promotional or persuasive intent; - Must be either (1) specific to, or requested by, the user (clearly related to their order, account, services, or transactions), or (2) essential or critical to the user (e.g., to ensure user safety). Authentication template – Enable businesses to authenticate End Users with one-time passcodes, potentially at multiple steps in the login process (e.g., account verification, account recovery, integrity challenges) Marketing template – Include promotions or offers, informational updates, or invitations for End Users to respond/take action. Any template that does not qualify as utility or authentication is a marketing template.	Sự kiện có tính phí có nghĩa là bất kỳ và tất cả tin nhắn được gửi qua Nền tảng WhatsApp Business và sẽ được tính phí trên cơ sở mỗi tin nhắn: - theo mẫu tiếp thị được phân phối; - mỗi mẫu xác thực được phân phối; - trên mỗi mẫu tiện ích đã phân phối, nếu được phân phối bên ngoài CSW. "Tin nhắn theo mẫu" là tin nhắn được gửi từ tài khoản của KHÁCH HÀNG được sử dụng để bắt đầu cuộc trò chuyện với Người dùng cuối. Mỗi tin nhắn theo mẫu phải được WhatsApp phê duyệt trước khi có thể sử dụng. Ngoài ra, tin nhắn theo mẫu chỉ có thể được gửi đến Người dùng cuối nếu Người dùng cuối đồng ý nhận tin nhắn từ KHÁCH HÀNG (chọn tham gia). Có ba danh mục mẫu do doanh nghiệp khởi xướng (Tin nhắn theo mẫu, tất cả đều yêu cầu chọn tham gia của Người dùng cuối): Mẫu tiện ích – Tạo điều kiện cho một yêu cầu hoặc giao dịch cụ thể, đã được thỏa thuận hoặc cập nhật cho Người dùng cuối về giao dịch đang diễn ra, bao gồm thông báo sau khi mua hàng và bảng sao kê thanh toán định kỳ. Để một mẫu được phân loại là Mẫu tiện ích, mẫu đó phải đáp ứng các tiêu chí bổ sung sau: - Phải không quảng cáo, không chứa bất kỳ mục đích quảng cáo hoặc thuyết phục nào; - Phải (1) cụ thể hoặc được yêu cầu bởi người dùng (liên quan rõ ràng đến đơn đặt hàng, tài khoản, dịch vụ hoặc giao dịch của họ) hoặc (2) thiết yếu hoặc quan trọng đối với người dùng (ví dụ: để đảm bảo an toàn cho người dùng). Mẫu xác thực – Cho phép doanh nghiệp xác thực Người dùng cuối bằng mật mã một lần, có thể ở nhiều bước trong quy trình đăng nhập (ví dụ: xác minh tài khoản, khôi phục tài khoản, thách thức về tính toàn vẹn) Mẫu tiếp thị – Bao gồm các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi, thông tin cập nhật hoặc lời mời để Người dùng cuối phản hồi/thực hiện hành động. Bất kỳ mẫu nào không đủ điều kiện là tiện ích hoặc xác thực đều là mẫu tiếp thị.
"Free Form Message (FFM)" means any non-templated message sent by the CLIENT to WhatsApp User using WhatsApp App over INFOBIP Platform, during the Customer Service Window; "Free – Form Processing Fee Chargeable Event" means any Free Form Message accepted by INFOBIP Platform, submitted to WhatsApp Platform and delivered by WhatsApp to WhatsApp End User;	"Tin nhắn biểu mẫu miễn phí (FFM)" có nghĩa là bất kỳ tin nhắn không theo mẫu nào do KHÁCH HÀNG gửi cho Người dùng WhatsApp bằng Ứng dụng WhatsApp qua Nền tảng INFOBIP, trong Cửa sổ Dịch vụ Khách hàng; "Sự kiện miễn phí – Phí xử lý biểu mẫu" có nghĩa là bất kỳ Tin nhắn Biểu mẫu Miễn phí nào được Nền tảng INFOBIP chấp nhận, được gửi đến Nền tảng WhatsApp và được WhatsApp gửi đến Người dùng cuối WhatsApp;

Infobip Processing Fee changes shall be communicated to CLIENT by INFOBIP at least 7 (seven) days in advance. Message charges will be based on the template category. When a Templated message is delivered, there will be a charge (Chargeable Event) for that template category each time template of the same or different category is delivered. Service conversations will still only be initiated when no other conversation window is open and a business responds to a user with a Free Form Message within the 24-hour Customer Service Window. "Customer Service Window (CSW)" means period of 24 hours starting from the last WhatsApp MO message received by the CLIENT through INFOBIP Platform, sent by WhatsApp User using WhatsApp App; "Monthly Cloud sender fee" means monthly fee for sender hosted by Meta in Cloud API. "Monthly Hosted sender fee" means monthly fee for sender provided via WhatsApp On-Premise API, whose installation is hosted, managed and upgraded by INFOBIP. "Network Operator" means WhatsApp as defined below; "WhatsApp" shall mean WhatsApp Inc., a limited liability company incorporated in the United States of America and whose principal place of business is at 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, United States; "WhatsApp App" shall mean a mobile first, platform developed by WhatsApp that consists of a VoIP system, messaging service, groups and other means of interaction which can be installed on mobile devices; "WhatsApp Business Platform" shall mean the server, hardware, software and other equipment that WhatsApp uses in connection with performance or the Services; "WhatsApp MO Message" means each message sent by the WhatsApp user using WhatsApp App through INFOBIP Platform to the CLIENT; "WhatsApp Traffic" shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT's WhatsApp Users via the WhatsApp Business Platform and WhatsApp App; "WhatsApp User" shall mean an End User who has downloaded the WhatsApp App to his/her device and has expressed its consent to receive WhatsApp Traffic from CLIENT. Each WhatsApp User is defined by the MSISDN used to register in WhatsApp App."	Các thay đổi về Phí xử lý Infobip sẽ được INFOBIP thông báo cho KHÁCH HÀNG trước ít nhất 7 (bảy) ngày. Phí tin nhắn sẽ dựa trên danh mục mẫu. Khi một tin nhắn được gửi theo mẫu, sẽ có một khoản phí (Sự kiện có thể tính phí) cho danh mục mẫu đó mỗi khi mẫu của cùng một danh mục hoặc khác nhau được gửi. Các cuộc hội thoại dịch vụ sẽ vẫn chỉ được bắt đầu khi không có cửa sổ hội thoại nào khác được mở và doanh nghiệp trả lời người dùng bằng Tin nhắn Biểu mẫu Miễn phí trong Cửa sổ Dịch vụ Khách hàng 24 giờ. "Cửa sổ dịch vụ khách hàng (CSW)" có nghĩa là khoảng thời gian 24 giờ bắt đầu từ tin nhắn WhatsApp MO cuối cùng mà KHÁCH HÀNG nhận được thông qua Nền tảng INFOBIP, do Người dùng WhatsApp gửi bằng Ứng dụng WhatsApp; "Phí người gửi đám mây hàng tháng" là phí hàng tháng cho người gửi do Meta lưu trữ trong API đám mây. "Phí người gửi được lưu trữ hàng tháng" có nghĩa là phí hàng tháng cho người gửi được cung cấp qua API tại chỗ của WhatsApp, được lưu trữ, quản lý và nâng cấp bởi INFOBIP. "Nhà điều hành mạng" có nghĩa là WhatsApp như được định nghĩa dưới đây; "WhatsApp" có nghĩa là WhatsApp Inc., một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Hoa Kỳ và có trụ sở kinh doanh chính tại 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, Hoa Kỳ; "Ứng dụng WhatsApp" có nghĩa là nền tảng ưu tiên thiết bị di động do WhatsApp phát triển, bao gồm hệ thống VoIP, dịch vụ nhắn tin, nhóm và các phương tiện tương tác khác có thể được cài đặt trên thiết bị di động; "Nền tảng WhatsApp Business" có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và thiết bị khác mà WhatsApp sử dụng liên quan đến hiệu suất hoặc Dịch vụ; "Tin nhắn MO WhatsApp" có nghĩa là mỗi tin nhắn được gửi bởi người dùng WhatsApp bằng Ứng dụng WhatsApp thông qua Nền tảng INFOBIP đến KHÁCH HÀNG; "Lưu lượng truy cập WhatsApp" có nghĩa là Dịch vụ KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng WhatsApp của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng WhatsApp Business và Ứng dụng WhatsApp; "Người dùng WhatsApp" có nghĩa là Người dùng cuối đã tải xuống Ứng dụng WhatsApp về thiết bị của mình và đã bày tỏ sự đồng ý nhận Lưu lượng truy cập WhatsApp từ KHÁCH HÀNG. Mỗi người dùng WhatsApp được xác định bởi MSISDN được sử dụng để đăng ký trong Ứng dụng WhatsApp.
WhatsApp Terms of Use: CLIENT also accepts and acknowledges the below terms as issued and amended from time to time by WhatsApp and to be also applied to CLIENT's usage of the WhatsApp Service under this Agreement. WhatsApp Business Solution Policy (found at https://www.whatsapp.com/legal/business-policy) WhatsApp Business Solution Terms (found at https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms)	Điều khoản sử dụng WhatsApp: KHÁCH HÀNG cũng chấp nhận và thừa nhận các điều khoản dưới đây do WhatsApp ban hành và sửa đổi theo thời gian và cũng được áp dụng cho việc sử dụng Dịch vụ WhatsApp của KHÁCH HÀNG theo Thỏa thuận này. Chính sách giải pháp WhatsApp Business (xem tại https://www.whatsapp.com/legal/business-policy)

WhatsApp Pricing Terms: The pricing terms for WhatsApp services shall be as provided in Business proposal in corresponding Schedule of the Master Services Agreement. Any form of reselling of the WhatsApp Service shall be allowed exclusively if prior written consent from INFOBIP is obtained.	Điều khoản giải pháp WhatsApp Business (xem tại https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms) Điều khoản định giá WhatsApp: Các điều khoản định giá cho các dịch vụ WhatsApp sẽ được quy định trong Đề xuất kinh doanh trong Lịch trình tương ứng của Thỏa thuận dịch vụ chính. Bất kỳ hình thức bán lại Dịch vụ WhatsApp nào sẽ chỉ được phép nếu có sự đồng ý trước bằng văn bản của INFOBIP.
4. MM Lite META MARKETING MESSAGES LITE API (Beta Testing) <i>Disclaimer: the Service is currently provided on a discretionary basis by INFOBIP to selected CLIENTS for purpose of testing, after a selection process and according to mutual agreement between INFOBIP and the CLIENTS.</i> <i>By agreeing to participate in the Beta testing for the Service, the CLIENT agrees to be bound by the Service terms and conditions outlined below.</i>	4. MM Lite META MARKETING MESSAGES LITE API (Thử nghiệm beta) <i>Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Dịch vụ hiện đang được INFOBIP cung cấp trên cơ sở tùy ý cho các KHÁCH HÀNG được chọn cho mục đích thử nghiệm, sau quá trình lựa chọn và theo thỏa thuận chung giữa INFOBIP và KHÁCH HÀNG.</i> <i>Bằng cách đồng ý tham gia thử nghiệm Beta cho Dịch vụ, KHÁCH HÀNG đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện của Dịch vụ được nêu dưới đây.</i>
1) Service Description	1) Mô tả dịch vụ
Access to Meta's Marketing Messages Lite API (Beta testing) • INFOBIP will create new WhatsApp Business Account(s) on behalf of CLIENT. CLIENT will be given access to new WhatsApp Business Accounts as soon as it's made available. • CLIENT's WhatsApp for Business numbers used in the program will be migrated to new WhatsApp Business Account(s). • CLIENT's WhatsApp for Business numbers used in the program will be migrated to Meta's cloud. • CLIENT shall be solely responsible for any liability arising out of or relating to the content; and ensure that CLIENT's service and/or content shall not contain information which is unsolicited, obscene, libellous, spam, offensive, threatening or abusive or which otherwise is of criminal or unethical nature according to applicable laws. Usage & availability of the services • CLIENT is aware the nature of both testing periods is intended for the purpose of Infobip gathering feedback, evaluating and improving the overall level of the service. As such, the CLIENT acknowledges the Service (a) is not an official product yet, (b) it may not operate properly, be in final form or fully functional, (c) may contain errors, design flaws, or other problems, (d) the information obtained using the Service may not be accurate and final and (e) Infobip has the right to abandon the development of the Service at any time and without any obligation or liability to CLIENT. • By default, all new marketing traffic will be migrated to Marketing Messages Lite API, with possible exceptions due to design of the system.	Truy cập vào API Marketing Messages Lite của Meta (thử nghiệm beta) • INFOBIP sẽ tạo (các) Tài khoản WhatsApp Business mới thay mặt cho KHÁCH HÀNG. KHÁCH HÀNG sẽ được cấp quyền truy cập vào Tài khoản WhatsApp Business mới ngay sau khi được cung cấp. • Số WhatsApp for Business của KHÁCH HÀNG được sử dụng trong chương trình sẽ được chuyển sang (các) Tài khoản WhatsApp Business mới. • Số WhatsApp for Business của CLIENT được sử dụng trong chương trình sẽ được chuyển sang đám mây của Meta. • KHÁCH HÀNG sẽ tự chịu trách nhiệm về bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào phát sinh từ hoặc liên quan đến nội dung; và đảm bảo rằng dịch vụ và/hoặc nội dung của KHÁCH HÀNG không được chứa thông tin không được yêu cầu, tục tĩu, bôi nhọ, spam, xúc phạm, đe dọa hoặc lạm dụng hoặc có tính chất tội phạm hoặc phi đạo đức theo quy định của pháp luật hiện hành. Sử dụng và tính khả dụng của các dịch vụ • KHÁCH HÀNG nhận thức được bản chất của cả hai giai đoạn thử nghiệm nhằm mục đích Infobip thu thập phản hồi, đánh giá và cải thiện mức độ tổng thể của dịch vụ. Do đó, KHÁCH HÀNG thừa nhận Dịch vụ (a) chưa phải là sản phẩm chính thức, (b) Dịch vụ có thể không hoạt động bình thường, ở dạng cuối cùng hoặc đầy đủ chức năng, (c) có thể chứa lỗi, lỗi thiết kế hoặc các vấn đề khác, (d) thông tin thu được bằng Dịch vụ có thể không chính xác và cuối cùng và (e) Infobip có quyền từ bỏ việc phát triển Dịch vụ bất kỳ lúc nào và không có bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm pháp lý nào đối với KHÁCH HÀNG.

• Infobip will set default validity period of 48 hours for all templates as supported on Infobip platform, which could affect editing capabilities of templates. Infobip will perform additional setup at the earliest notice. • While participating in Beta testing, CLIENT can elect to share certain "Company Data" (as defined in the Meta's Beta Product Testing Terms) to Meta for purposes set forth in the Meta Business Tools Terms ("Business Tools Terms"). Should CLIENT elect to share such Company Data using control settings in the Marketing Messages Lite API testing, CLIENT agrees that such Company Data shall be processed as Business Tool Data. • Infobip shall be entitled to terminate the provision of the Service at any time by giving CLIENT as much prior notice as reasonably practicable. • To the maximum extent permitted by applicable law, Infobip shall not be liable for any indirect, incidental, special, consequential or punitive damages, wasted expenditures or any loss of profits, revenues, business, opportunity or reputation whether incurred directly or indirectly, or any loss of data, use, good-will, or other intangible losses whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. In no event shall Infobip's aggregate liability arising out of or related to this Service exceed the total fees generated by the CLIENT hereunder during 6 (six) months period preceding the event that gave rise to the alleged claim. The foregoing limitation will apply whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. The CLIENT agrees to indemnify and hold Infobip, its officers, directors, shareholders, predecessors, successors in interest, employees, agents, subsidiaries and affiliates, harmless from any demands, loss, liability, claims, regulatory fines or expenses (including attorneys' fees), made against Infobip by any third party due to, arising out of or in connection with use of the a) the Infobip Services, b) CLIENT's breach of applicable legislation or c) CLIENT's breach of any of the obligations arising from this Service.	• Theo mặc định, tất cả lưu lượng truy cập tiếp thị mới sẽ được di chuyển sang API Marketing Messages Lite, với các ngoại lệ có thể xảy ra do thiết kế của hệ thống. • Infobip sẽ đặt thời hạn hiệu lực mặc định là 48 giờ cho tất cả các bản mẫu được hỗ trợ trên nền tảng Infobip, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng chỉnh sửa của bản mẫu. Infobip sẽ thực hiện thiết lập bổ sung trong thời gian sớm nhất. • Khi tham gia thử nghiệm Beta, KHÁCH HÀNG có thể chọn chia sẻ một số "Dữ liệu công ty" nhất định (như được định nghĩa trong Điều khoản thử nghiệm sản phẩm beta của Meta) cho Meta cho các mục đích được quy định trong Điều khoản công cụ kinh doanh của Meta ("Điều khoản công cụ kinh doanh"). Nếu KHÁCH HÀNG chọn chia sẻ Dữ liệu Công ty đó bằng cách sử dụng cài đặt kiểm soát trong thử nghiệm API Marketing Messages Lite, KHÁCH HÀNG đồng ý rằng Dữ liệu Công ty đó sẽ được xử lý dưới dạng Dữ liệu Công cụ Kinh doanh. • Infobip sẽ có quyền chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo trước cho KHÁCH HÀNG nhiều nhất có thể. • Trong phạm vi tối đa được luật hiện hành cho phép, Infobip sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, do hậu quả hoặc trừng phạt, chi phí lãng phí hoặc bất kỳ tổn thất nào về lợi nhuận, doanh thu, kinh doanh, cơ hội hoặc danh tiếng cho dù phát sinh trực tiếp hay gián tiếp, hoặc bất kỳ tổn thất nào về dữ liệu, sử dụng, thiện chí hoặc tổn thất vô hình khác cho dù hành động là trong hợp đồng hay sai lầm cá nhân và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm pháp lý tổng hợp của Infobip phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch vụ này sẽ không vượt quá tổng phí do KHÁCH HÀNG tạo ra dưới đây trong khoảng thời gian 6 (sáu) tháng trước sự kiện làm phát sinh khiếu nại bị cáo buộc. Giới hạn nêu trên sẽ được áp dụng cho dù một hành động là trong hợp đồng hay sai lầm cá nhân và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. KHÁCH HÀNG đồng ý bồi thường và giữ cho Infobip, các cán bộ, giám đốc, cổ đông, người tiền nhiệm, người kế thừa lợi ích, nhân viên, đại lý, công ty con và chi nhánh, không bị tổn hại trước bất kỳ yêu cầu, tổn thất, trách nhiệm pháp lý, khiếu nại, tiền phạt hoặc chi phí theo quy định nào (bao gồm cả phí luật sư), chống lại Infobip bởi bất kỳ bên thứ ba nào do, phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng a) Dịch vụ Infobip, b) KHÁCH HÀNG vi phạm pháp luật hiện hành hoặc c) KHÁCH HÀNG vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ Dịch vụ này.
2) Chargeable events and other particulars	2) Các sự kiện có tính phí và các chi tiết khác
• Testing the Service shall be charged as per the prices that will be communicated to CLIENT via email. Any and all fees, such as (but not limited to) charges and chargeable events shall be communicated to CLIENT in advance, however, Infobip makes no representation towards them being fixed. Any and all such fees will be subject to changes, which changes shall be communicated to CLIENT previously with as much prior notice as reasonably practicable via email.	• Việc thử nghiệm Dịch vụ sẽ được tính phí theo mức giá sẽ được thông báo cho KHÁCH HÀNG qua email. Bất kỳ và tất cả các khoản phí, chẳng hạn như (nhưng không giới hạn) các khoản phí và các sự kiện có thể tính phí sẽ được thông báo trước cho KHÁCH HÀNG, tuy nhiên, Infobip không tuyên bố về việc chúng được cố định. Bất kỳ và tất cả các khoản phí như vậy sẽ có thể thay đổi, những thay đổi này sẽ được thông báo trước cho

By agreeing to use the Service, CLIENT agrees and accepts Meta's Beta Product Testing Terms (applicable for Beta testing).	KHÁCH HÀNG trước đó với thông báo trước càng tốt qua email. Bằng cách đồng ý sử dụng Dịch vụ, KHÁCH HÀNG đồng ý và chấp nhận Điều khoản thử nghiệm sản phẩm Beta của Meta (áp dụng cho thử nghiệm Beta).
ZNS Service	Dịch vụ ZNS
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
- INFOBIP Services include a solution that shall enable the CLIENT to deliver mobile terminated MMS messages (MMS MT) to the Zalo Platform through the Platform. - INFOBIP Services include: - Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; - Configuration of the Platform to receive ZNS traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such ZNS traffic to the Zalo Platform; - Billing of such ZNS traffic processed by INFOBIP; and - Technical Support. - In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: - Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational; - Route ZNS traffic generated by CLIENT to available Network Operators; - Route ZNS traffic originating from the Network Operator End Users to the CLIENT's information system (if applicable); - Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; - Manage all contractual relationships with Zalo to ensure the operability of the INFOBIP Services. - Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: - Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP; - Ensure that its own information systems are properly configured to: i. route MMS traffic to the Platform, and ii. receive inbound traffic from the Platform (if applicable);	- Dịch vụ INFOBIP bao gồm một giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi tin nhắn MMS đến thiết bị di động (MMS MT) tới Nền tảng Zalo thông qua Nền tảng INFOBIP. - Dịch vụ INFOBIP bao gồm: - Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP; - Cấu hình Nền tảng để tiếp nhận lưu lượng ZNS do KHÁCH HÀNG tạo ra và xử lý, định tuyến lưu lượng ZNS đó đến Nền tảng Zalo; - Tính phí đối với lưu lượng ZNS được INFOBIP xử lý; - Hỗ trợ kỹ thuật. - Trong quá trình cung cấp Dịch vụ INFOBIP, ngoài các điều khoản đã nêu trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: - Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng đã được kiểm tra và hoạt động ổn định; - Định tuyến lưu lượng ZNS do KHÁCH HÀNG tạo ra đến các Nhà mạng khả dụng; - Định tuyến lưu lượng ZNS từ Người dùng cuối của Nhà mạng đến hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG (nếu áp dụng); - Xuất hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp dịch vụ; - Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Zalo để đảm bảo khả năng vận hành của Dịch vụ INFOBIP. - Không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm rằng sẽ: - Cung cấp đầy đủ thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành chính xác tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo rằng hệ thống thông tin của mình được cấu hình đúng để: i. định tuyến lưu lượng MMS đến Nền

c. Ensure that an appropriate Service Request shall first have been received from the End User; d. Create and maintain at its own expense an updated database containing respective Service Requests as well as OPT OUT/STOP Requests for End Users receiving each message processed by INFOBIP, and i) Retain for the necessary period under the applicable law evidence that each message sent to that End User was sent in response to a Service Request that had been subject to proper validation; ii) Provide such evidence to INFOBIP upon written request giving 5 days' notice; e. Ensure under no circumstances to send Unsolicited MMS (SPAM) to the messaging Platform; f. Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and g. Fulfill all its payment obligations.	tăng, và ii. tiếp nhận lưu lượng đến từ Nền tảng (nếu áp dụng); c. Đảm bảo rằng đã nhận được Yêu cầu Dịch vụ phù hợp từ Người dùng cuối trước khi gửi tin nhắn; d. Tự chịu chi phí tạo và duy trì cơ sở dữ liệu cập nhật chứa các Yêu cầu Dịch vụ cũng như các Yêu cầu HỦY/STOP từ Người dùng cuối nhận mỗi tin nhắn do INFOBIP xử lý, và: i) Lưu giữ bằng chứng trong thời gian cần thiết theo luật hiện hành rằng mỗi tin nhắn gửi đến Người dùng cuối đó là phản hồi cho một Yêu cầu Dịch vụ đã được xác thực đúng cách; ii) Cung cấp bằng chứng đó cho INFOBIP khi có yêu cầu bằng văn bản với thời hạn thông báo trước 5 ngày; e. Đảm bảo không gửi tin nhắn MMS không mong muốn (SPAM) đến Nền tảng nhắn tin trong bất kỳ trường hợp nào. f. Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và g. Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable event and other ZNS Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về
“Chargeable Event” means Service Message sent by the CLIENT to INFOBIP for onward routing and successfully received by the End User. “Service Message” means the message sent through the Zalo App to a Zalo User which has opted in with CLIENT to receive such message; “Zalo” shall mean VNG Joint Stock Company, a company incorporated in Vietnam under registration no. 0303490096 and whose registered office is located at Z06, No. 13 Street, Tan Thuan Dong Ward, District 07, HCMC. “Zalo App” shall mean a mobile platform developed by Zalo that consists of VoIP System, messaging service, groups and other means of interaction which can be installed on a mobile, tabled or desktop edvices; “Zalo Platform” shall mean the server, hardware, software and other equipment that Zalo uses in connection with the provision of services; “ZNS” shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT’s Zalo Users via the Zalo Platform and Zalo App; “Zalo User” shall mean an End-User who has downloaded the Zalo App to his device and has expressed its consent to receive Zalo Traffic from CLIENT.	“Trường hợp tính phí” nghĩa là Tin nhắn dịch vụ do KHÁCH HÀNG gửi tới INFOBIP để định tuyến tiếp và Người dùng cuối nhận được một cách thành công. “Tin nhắn dịch vụ” có nghĩa là tin nhắn được gửi qua Ứng dụng Zalo tới Người dùng Zalo đã chọn tham gia cùng KHÁCH HÀNG để nhận tinnhắn đó; “Zalo” có nghĩa là Công ty Cổ phần VNG, một công ty được thành lập tại Việt Nam dưới mã số doanh nghiệp 0303490096 có trụ sở đăng ký tại Z06, Đường số 13, Phường Tân Thuận Đông, Quận 07, Thành phố Hồ Chí Minh. “Ứng dụng Zalo” có nghĩa là nền tảng di động do Zalo phát triển gồm Hệ thống VoIP, dịch vụ nhắn tin, nhóm và các phương tiện tương tác khác có thể được cài đặt trên thiết bị di động, máy tính bảng hoặc máy tính để bàn; “Nền tảng Zalo” có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và các thi t b ị khác mà Zalo sử dụng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ; “ZNS” có nghĩa là các Dịch vụ của KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng Zalo của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng Zalo và Ứng dụng Zalo;

	“Người dùng Zalo” có nghĩa là Người dùng cuối đã tải Ứng dụng Zalo về thiết bị của mình và đồng ý nhận Lưu lượng truy cập Zalo từ KHÁCH HÀNG.
VOICE AND VIDEO	VOICE AND VIDEO (CUỘC GỌI THOẠI VÀ VIDEO)
WEB AND IN-APP CALLS	WEB AND IN-APP CALLS (CÁC CUỘC GỌI TRONG ỨNG DỤNG VÀ WEB)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip Web and In-App Call represent call, implemented using InfobipRTC SDK, that is either initiated from Client's web or mobile application by end-user or answered from Client's web or mobile application by end-user. Call initiated from Client's web or mobile application by the end-user through InfobipRTC SDKs, in accordance with client configuration, can be terminated in one of the following ways: - By placing the call to another end-user of Client's web or mobile application. Call may contain both audio and video components. - By forwarding the call to either phone number designated by the CLIENT or Static-Public IP address designated by the CLIENT or forwarding of the call to CLIENT's softphone Calls that are in accordance with configuration terminated inside Client's web or mobile application through Infobip provided SDKs and answered by the application end-user, are initiated in one of the following ways: - By end-user making the inbound call towards Voice number - By end-user initiating the call from Client's web or mobile application. Call may contain both audio and video components Service configuration is available using Customer Portal, alternatively INFOBIP account manager shall, upon request by the CLIENT, implement configuration on CLIENT's behalf in INFOBIP Platform. INFOBIP Services include: - Provisioning of Voice number, if needed - Configuration of the INFOBIP Platform - Billing of Services provided by Infobip - Technical support In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: - Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational. - Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP.	Cuộc gọi trong ứng dụng và Web của Infobip là cuộc gọi, được triển khai bằng SDK InfobipRTC, được người dùng cuối thực hiện từ ứng dụng di động hoặc web của Khách hàng hoặc được người dùng cuối trả lời từ web hoặc ứng dụng di động của Khách hàng. Cuộc gọi được người dùng cuối thực hiện từ web hoặc ứng dụng di động của Khách hàng bằng SDK InfobipRTC, phù hợp với cấu hình khách hàng, có thể được kết thúc bằng một trong những cách sau: - Thực hiện cuộc gọi tới một người dùng cuối khác trên web hoặc ứng dụng di động của Khách hàng. Cuộc gọi có thể có cả thành phần âm thanh và video. - Chuyển tiếp cuộc gọi đến số điện thoại do KHÁCH HÀNG chỉ định hoặc địa chỉ IP Công cộng - Tĩnh do KHÁCH HÀNG chỉ định hoặc chuyển tiếp cuộc gọi đến softphone của KHÁCH HÀNG Các cuộc gọi phù hợp với cấu hình kết thúc trên web của Khách hàng hoặc ứng dụng di động qua các SDK mà Infobip cung cấp và được người dùng cuối ứng dụng trả lời, được bắt đầu theo một trong những cách sau: - Người dùng cuối thực hiện cuộc gọi đến tới số Thoại - Người dùng cuối bắt đầu cuộc gọi từ web hoặc ứng dụng di động của Khách hàng. Cuộc gọi có thể có cả thành phần âm thanh và video Cấu hình dịch vụ có thể sử dụng bằng Cổng thông tin khách hàng, người quản lý tài khoản INFOBIP, theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, thay mặt KHÁCH HÀNG triển khai cấu hình trong Nền tảng của INFOBIP. Các Dịch vụ của INFOBIP gồm: - Cung cấp số Thoại, nếu cần - Thiết lập cấu hình Nền tảng của INFOBIP - Thanh toán các dịch vụ do Infobip cung cấp - Hỗ trợ kỹ thuật Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải:

• Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: • Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; • Ensure that its own information systems are properly configured, designed and developed to initiate and receive calls to and from the INFOBIP Platform. • Create and maintain at its own expense a database of Users making and receiving calls over INFOBIP Platform. • Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and • Fulfil all its payment obligations	• Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP đã được kiểm tra và hoạt động. • Lập hóa đơn KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP. • Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết: • Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; • Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình, thiết kế và phát triển phù hợp để thực hiện và nhận các cuộc gọi đến và đi từ Nền tảng của INFOBIP. • Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng thực hiện và nhận cuộc gọi qua Nền tảng của INFOBIP. • Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và • Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and other Web and In-App Calls Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về các Cuộc gọi trong Ứng dụng và Web
“Chargeable Event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. “Client Platform” is the system Client uses to operate Client services. “SDK” or “Software Development Kit” is software which the CLIENT has to download and adjust in cooperation with INFOBIP, in order for mobile app and INFOBIP Platform to be able to establish call. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Inbound call” means a call initiated by End-User to Voice Number. Such call, Network operator shall route To INFOBIP Platform. Once INFOBIP Platform registers the call routed by Network Operator, INFOBIP shall process the call, in accordance to the CLIENT’s configuration setup.	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi được thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. “Nền tảng Khách hàng” là hệ thống Khách hàng sử dụng để vận hành các dịch vụ của Khách hàng. “SDK” hoặc “Bộ công cụ phát triển phần mềm” là phần mềm mà KHÁCH HÀNG phải tải xuống và điều chỉnh với sự hợp tác của INFOBIP, để ứng dụng dành cho thiết bị di động và Nền tảng của INFOBIP có thể thiết lập cuộc gọi “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đến” có nghĩa là cuộc gọi do Người dùng cuối thực hiện tới Số thoại. Nhà mạng sẽ định tuyến Cuộc gọi này đến Nền tảng của

“Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base. “Static-Public IP address” means is a permanent number assigned to a device, by an IP address service provider globally reachable over Internet, which CLIENT has to procure on his own behalf. “Softphone” means software program for sending and/ or receiving calls over SIP protocol over Internet	INFOBIP. Sau khi Nền tảng của INFOBIP đăng ký cuộc gọi do Nhà mạng định tuyến, INFOBIP sẽ xử lý cuộc gọi, phù hợp với cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG. “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại cố định và di động dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình. “Địa chỉ IP công cộng-tĩnh” có nghĩa là một số cố định được gán cho thiết bị, bởi một nhà cung cấp dịch vụ địa chỉ IP có thể truy cập được trên toàn cầu qua Internet, mà KHÁCH HÀNG phải mua. “Softphone” có nghĩa là chương trình phần mềm để gửi và/hoặc nhận cuộc gọi qua giao thức SIP qua Internet.
VOICE MESSAGES	VOICE MESSAGES (TIN NHẮN THOẠI)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip Voice Messages services enables the CLIENT to initiate outbound calls to one or more destination numbers (subscriber numbers of landline or mobile telephony) and, on establishment of the call, play a pre-recorded or text-to-speech converted audio file. Upon such call being established and pre-recorded or text-to-speech converted audio file been played, the End-User shall have an option of inputting command, that will be sent back to INFOBIP Platform. As a as a result of received command one of the options that the CLIENT has pre-defined on INFOBIP Platform will be executed. Pre-defined options that the CLIENT will be able to choose from shall depend on the supported features of INFOBIP Platform. INFOBIP shall not be responsible for the cases where the command signal inputted by the End-User does not reach INFOBIP Platform due to the connectivity issues. Voice Service comprises the following: • Technical support. • Conversion of text message to audio file. List of languages available for text to speech conversion may be revised by INFOBIP, from time to time. • Upon request of the CLIENT provision of Voice Number to be used as a caller ID and presented to called destination phone numbers. • CLIENT can choose to use Answering machine detection in order to detect whether machine or human answered the call. • Billing of such services provided by INFOBIP	Dịch vụ Tin nhắn thoại của Infobip cho phép KHÁCH HÀNG thực hiện các cuộc gọi đi đến một hoặc nhiều số đích (số thuê bao của điện thoại cố định hoặc điện thoại di động) và khi thiết lập cuộc gọi, phát tệp âm thanh đã được ghi âm trước hoặc chuyển đổi văn bản thành giọng nói. Khi cuộc gọi này được thiết lập và tệp âm thanh được chuyển đổi từ văn bản thành giọng nói hoặc chuyển đổi văn bản thành giọng nói được ghi trước được phát, Người dùng cuối sẽ có tùy chọn nhập lệnh, lệnh đó sẽ được gửi trở lại Nền tảng của INFOBIP. Do nhận được lệnh, một trong các tùy chọn mà KHÁCH HÀNG đã xác định trước trên Nền tảng của INFOBIP sẽ được thực thi. Các tùy chọn được xác định trước mà KHÁCH HÀNG có thể lựa chọn sẽ phụ thuộc vào các tính năng được hỗ trợ của Nền tảng của INFOBIP. INFOBIP sẽ không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp tín hiệu lệnh do Người dùng cuối nhập vào không đến được Nền tảng của INFOBIP do sự cố kết nối. Dịch vụ thoại bao gồm: • Hỗ trợ kỹ thuật • Chuyển đổi tin nhắn văn bản thành tệp âm thanh. INFOBIP có thể sửa đổi danh sách các ngôn ngữ có sẵn để chuyển đổi văn bản thành giọng nói tại từng thời điểm cụ thể. • Theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, cung cấp Số Thoại để sử dụng làm Caller ID (Định danh người gọi/ID người gọi) và xuất trình cho các số điện thoại đích được gọi. • KHÁCH HÀNG có thể chọn sử dụng tính năng Phát hiện máy trả lời tự động để phát hiện máy hay con người đã trả lời cuộc gọi. • Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other VOICE MESSAGES Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ TIN NHẮN THOẠI

“Chargeable event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement. “Caller Id” means phone number of the End-User and / or phone number allocated by CLIENT to be shown to the End-User. Presentation of the caller ID shall depend on the Network Operator capabilities; “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “Answering machine detection” means an optional add-on INFOBIP Service that detects whether machine or human has answered the call. It is additionally charged per request in case the call was answered. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending on the local telecom regulations in the market of interest. “Outbound call” means a call initiated by the CLIENT which INFOBIP Platform shall route to Network Operator in order to be terminated towards the End-User.	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi đã thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này. “Id người gọi” có nghĩa là số điện thoại của Người dùng cuối và/hoặc số điện thoại do KHÁCH HÀNG phân bổ để hiển thị cho Người dùng cuối. Việc hiển thị ID người gọi sẽ phụ thuộc vào khả năng của Nhà mạng; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Phát hiện máy trả lời tự động” nghĩa là Dịch vụ INFOBIP bổ sung tùy chọn để phát hiện xem máy hay con người đã trả lời cuộc gọi. Dịch vụ này được tính thêm cho mỗi yêu cầu trong trường hợp cuộc gọi đã được trả lời. “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng Số thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đi” nghĩa là cuộc gọi do KHÁCH HÀNG thực hiện mà Nền tảng của INFOBIP sẽ định tuyến đến Nhà mạng để được kết thúc đối với Người dùng cuối.
INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)	INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR) (TRẢ LỜI THOẠI TƯƠNG TÁC)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip IVR (Outbound IVR) services enable the CLIENT to initiate outbound calls to one or more destination numbers (subscriber numbers of landline or mobile telephony) or to receive inbound calls to Voice number from End-User (Inbound IVR). Upon establishment of the call, the previously created IVR scenario is being executed. In the IVR scenario CLIENT has pre-defined options to be executed, such as play a pre-recorded or text-to-speech converted audio file, forward the call, contact CLIENT's platform URL, or record End-User's feedback. Upon such a call being established, End-User can have an option of inputting command, that will be sent back to INFOBIP Platform. As a result of received command one of the options that the CLIENT has predefined on INFOBIP Platform will be executed. Pre-defined options that the CLIENT will be able to choose from shall depend on the supported features of INFOBIP Platform. INFOBIP shall not be responsible for the cases where the command signal inputted by the End-User does not reach INFOBIP Platform due to the connectivity issues. IVR Service comprises the following: Technical support.	Các dịch vụ IVR của Infobip (IVR đi) cho phép KHÁCH HÀNG thực hiện các cuộc gọi đi đến một hoặc nhiều số đích (số thuê bao của điện thoại cố định hoặc điện thoại di động) hoặc nhận các cuộc gọi đến đến số Thoại từ Người dùng cuối (IVR đến). Sau khi thiết lập cuộc gọi, thực hiện kịch bản IVR đã tạo trước đó. Trong trường hợp IVR, KHÁCH HÀNG có các tùy chọn được xác định trước để thực thi, chẳng hạn như phát tệp âm thanh được ghi âm trước hoặc chuyển đổi văn bản thành giọng nói, chuyển tiếp cuộc gọi, liên hệ với nền tảng URL của KHÁCH HÀNG hoặc ghi lại phản hồi của Người dùng cuối. Sau khi cuộc gọi này được thiết lập, Người dùng cuối có thể có tùy chọn nhập lệnh, lệnh đó sẽ được gửi trở lại Nền tảng của INFOBIP. Do nhận được lệnh, một trong các tùy chọn mà KHÁCH HÀNG đã xác định trước trên Nền tảng của INFOBIP sẽ được thực thi. Các tùy chọn được xác định trước mà KHÁCH HÀNG có thể lựa chọn sẽ phụ thuộc vào các tính năng được hỗ trợ của Nền tảng INFOBIP. INFOBIP sẽ không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp tín hiệu lệnh do Người dùng cuối nhập vào không đến được Nền tảng của INFOBIP do sự cố kết nối. Dịch vụ IVR gồm:

• Conversion of text message to audio file. List of languages available for text to speech conversion may be revised by INFOBIP, from time to time. • Upon request of the CLIENT provision of Voice Number to be used as a caller ID and presented to called destination phone numbers or to be used for Inbound IVR. • CLIENT can choose to use Answering machine detection on Outbound IVR in order to detect whether machine or human answered the call. • Billing of such services provided by INFOBIP.	• Hỗ trợ kỹ thuật • Chuyển đổi tin nhắn văn bản thành tệp âm thanh. INFOBIP có thể sửa đổi danh sách các ngôn ngữ có sẵn để chuyển đổi văn bản thành giọng nói tại từng thời điểm cụ thể. • Theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, cung cấp Số Thoại để sử dụng làm ID người gọi và được xuất trình cho các số điện thoại đích được gọi hoặc được sử dụng cho IVR đến. • KHÁCH HÀNG có thể chọn sử dụng tính năng Phát hiện máy trả lời từ động trên IVR đi để phát hiện xem máy hay con người đã trả lời cuộc gọi. • Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp.
2. Chargeable Event and other IVR Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ IVR
“IVR” means Interactive Voice Response, that automates voice call processes for business. It provides CLIENT with a 2-way communication channel which allows interaction with your End-User during a call. IVR can be initiated by the CLIENT towards End-User (“Outbound IVR”) or by the End – User towards the Voice Number of CLIENT (“Inbound IVR”). “Chargeable event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement. “Caller Id” means phone number of the End-User and / or phone number allocated by CLIENT to be shown to the End-User. Presentation of the caller ID shall depend on the Network Operator capabilities. “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base. “Answering machine detection” means an optional add-on INFOBIP Service that detects whether machine or human has answered the call. It is additionally charged per request in case the call was answered. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Inbound call” means a call initiated by End-User to Voice Number. Such call, Network operator shall route To INFOBIP Platform. Once INFOBIP Platform registers the call routed by Network Operator, INFOBIP shall process the call, in accordance to the CLIENT’s configuration setup.	“IVR” có nghĩa là Trả lời Thoại Tương tác, tự động hóa các quy trình cuộc gọi thoại cho công việc. Dịch vụ này cung cấp cho KHÁCH HÀNG kênh giao tiếp 2 chiều cho phép tương tác với Người dùng cuối trong khi gọi. IVR có thể được KHÁCH HÀNG thực hiện đến Người dùng cuối (“IVR đi”) hoặc được Người dùng cuối thực hiện đến Số thoại của KHÁCH HÀNG (“IVR đến”). “Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi đã thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này. “Id người gọi” có nghĩa là số điện thoại của Người dùng cuối và/hoặc số điện thoại do KHÁCH HÀNG phân bổ để hiển thị cho Người dùng cuối. Việc hiển thị ID người gọi sẽ phụ thuộc vào khả năng của Nhà mạng. “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp các dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình. “Phát hiện máy trả lời tự động” nghĩa là Dịch vụ INFOBIP bổ sung tùy chọn để phát hiện xem máy hay con người đã trả lời cuộc gọi. Dịch vụ này được tính thêm cho mỗi yêu cầu trong trường hợp cuộc gọi đã được trả lời. “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đến” có nghĩa là cuộc gọi do Người dùng cuối thực hiện tới Số thoại. Nhà mạng sẽ định tuyến cuộc gọi này đến Nền tảng của INFOBIP. Sau khi Nền tảng của INFOBIP đăng ký cuộc

“Outbound call” means a call initiated by the CLIENT which INFOBIP Platform shall route to Network Operator in order to be terminated towards the End-User.	gọi do Nhà mạng định tuyến, INFOBIP sẽ xử lý cuộc gọi, phù hợp với cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG. “Cuộc gọi đi” có nghĩa là cuộc gọi do KHÁCH HÀNG thực hiện mà Nền tảng của INFOBIP sẽ định tuyến đến Nhà mạng để được kết thúc đối với Người dùng cuối.
CLICK TO CALL	CLICK TO CALL (NHẬP ĐỂ GỌI)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip Click to call service enables the CLIENT to initiate two outbound calls towards two destination numbers (subscriber numbers of landline or mobile telephony) and if answered, engage the called parties in to the conversation. Order in which the number will be called is defined by Click to call solution design and Client's request. Service comprises the following: • Technical support • Upon request of the CLIENT provision of Voice Number to be used as a caller ID and presented to called destination phone numbers • CLIENT can choose to use Answering machine detection in order to detect whether machine or human answered the call • Billing of such services provided by INFOBIP	Dịch vụ Nhập để gọi của Infobip cho phép KHÁCH HÀNG thực hiện hai cuộc gọi đi tới hai số đích (số thuê bao của điện thoại cố định hoặc điện thoại di động) và tương tác với các bên được gọi tham gia vào cuộc trò chuyện nếu được trả lời. Thứ tự mà số sẽ được gọi được xác định theo thiết kế giải pháp Nhập để gọi và yêu cầu của Khách hàng. Dịch vụ này bao gồm: • Hỗ trợ kỹ thuật • Theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, cung cấp Số Thoại để sử dụng làm ID người gọi và xuất trình cho các số điện thoại đích đã gọi • KHÁCH HÀNG có thể chọn sử dụng tính năng Phát hiện máy trả lời tự động để phát hiện xem máy hay con người trả lời cuộc gọi • Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other Click to Call Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ Nhập để Gọi
The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement. “Chargeable event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. “Caller Id” means phone number of the End-User and / or phone number allocated by CLIENT to be shown to the End-User. Presentation of the caller ID shall depend on the Network Operator capabilities; “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “Answering machine detection” means an optional add-on INFOBIP Service that detects whether machine or human has answered the call. It is additionally charged per request in case the call was answered. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users	KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này. “Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi đã thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. “Id người gọi” có nghĩa là số điện thoại của Người dùng cuối và/hoặc số điện thoại do KHÁCH HÀNG phân bổ để hiển thị cho Người dùng cuối. Việc hiển thị ID người gọi sẽ phụ thuộc vào khả năng của Nhà mạng; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Phát hiện máy trả lời tự động” nghĩa là Dịch vụ INFOBIP bổ sung tùy chọn để phát hiện xem máy hay con người đã trả lời cuộc gọi. Dịch vụ này được tính thêm cho mỗi yêu cầu trong trường hợp cuộc gọi đã được trả lời. “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối

or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Outbound call” means a call initiated by the CLIENT which INFOBIP Platform shall route to Network Operator in order to be terminated	hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đi” có nghĩa là cuộc gọi do KHÁCH HÀNG thực hiện mà Nền tảng của INFOBIP sẽ định tuyến đến Nhà mạng để được kết thúc đối với Người dùng cuối.
NUMBER MASKING	NUMBER MASKING (ẨN SỐ)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
a) Number Masking is a solution that enables two parties using phone numbers (mobile or landline) to engage in a conversation over the phone without exposing their Caller ID to each other. Number Masking enables dynamic call forwarding of the inbound calls based on the response received from Client's Platform. b) Once the call is received on Voice Number leased from Infobip by the Client, Infobip Number Masking platform sends HTTP request towards Client's Platform with information about the received call. In a response, Infobip platform shall: • receive phone number to which to forward the inbound call to; or • play pre-recorded audio file in accordance with Number Masking solution design and if agreed so in advance with the Client • shall execute any other flow as agreed with the CLIENT and in accordance with solution design c) Inbound call gets bridged to the phone number received in the Client's response described under b); however, Infobip shall not be held responsible should the call forwarding be delayed due to no or late response from Client's Platform. d) Charging starts once the call is established, meaning either a) inbound call was forwarded to End-User and connection was established, or b) pre-recorded audio file is released to play. Number Masking comprises the following: • a) Provision of the Voice number. • b) Technical support • c) Billing of such services provided by INFOBIP	a) Ẩn số là giải pháp cho phép hai bên sử dụng số điện thoại (điện thoại di động hoặc điện thoại cố định) tham gia vào cuộc trò chuyện qua điện thoại mà không để lộ ID người gọi cho nhau. Ẩn số cho phép chuyển tiếp cuộc gọi động của các cuộc gọi đến dựa trên phản hồi nhận được từ Nền tảng của khách hàng. b) Sau khi nhận được cuộc gọi trên Số thoại do Khách hàng thuê từ Infobip, nền tảng Ẩn số của Infobip sẽ gửi yêu cầu HTTP tới Nền tảng của Khách hàng cùng với thông tin về cuộc gọi đã nhận. Khi phản hồi, nền tảng của Infobip sẽ: • nhận số điện thoại để chuyển tiếp cuộc gọi đến; hoặc • phát tệp âm thanh đã ghi sẵn theo thiết kế của giải pháp Che số (Number Masking) và nếu đã được KHÁCH HÀNG đồng ý trước đó; • thực hiện bất kỳ quy trình nào khác theo thỏa thuận với KHÁCH HÀNG và phù hợp với thiết kế giải pháp c) Cuộc gọi đến được chuyển tiếp tới số điện thoại nhận được trong phản hồi của Khách hàng được mô tả theo phần b); tuy nhiên, Infobip sẽ không chịu trách nhiệm nếu quá trình chuyển tiếp cuộc gọi bị trì hoãn do không có hoặc phản hồi muộn từ Nền tảng của Khách hàng. d) Phí sẽ được tính kể từ khi cuộc gọi được thiết lập, nghĩa là a) cuộc gọi đến đã được chuyển tiếp đến Người dùng cuối và kết nối đã được thiết lập, hoặc b) tệp âm thanh ghi sẵn được phát Dịch vụ Ẩn số bao gồm: • a) Cung cấp số Thoại. • b) Hỗ trợ kỹ thuật • c) Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other NUMBER MASKING Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ ẨN SỐ
The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement.	KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này.

“Chargeable Event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. “Caller Id” means phone number of the End-User and / or phone number allocated by CLIENT to be shown to the End-User. Presentation of the caller ID shall depend on the Network Operator capabilities; “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “Dynamic call forwarding” shall mean such call forwarding where Infobip Number Masking Platform, prior to forwarding a voice call to destination number, sends a query requesting destination number to Client’s platform and Client’s platform returns response to Infobip Number Masking Platform; “Infobip Number Masking Platform” is part of INFOBIP Platform that enables implementation of Number Masking solution “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Inbound call” means a call initiated by End-User to Voice Number. Such call, Network operator shall route To INFOBIP Platform. Once INFOBIP Platform registers the call routed by Network Operator, INFOBIP shall process the call, in accordance to the CLIENT’s configuration setup.	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi được thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. “Id người gọi” có nghĩa là số điện thoại của Người dùng cuối và/hoặc số điện thoại do KHÁCH HÀNG phân bổ để hiển thị cho Người dùng cuối. Việc hiển thị ID người gọi sẽ phụ thuộc vào khả năng của Nhà mạng; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Chuyển tiếp cuộc gọi động” có nghĩa là chuyển tiếp cuộc gọi trong trường hợp Nền tảng ẩn số của Infobip, trước khi chuyển tiếp cuộc gọi thoại đến số đích, sẽ gửi một truy vấn yêu cầu số đích đến nền tảng của Khách hàng và nền tảng của Khách hàng trả lại phản hồi cho Nền tảng ẩn số của Infobip; “Nền tảng ẩn số của Infobip” là một phần của Nền tảng INFOBIP cho phép triển khai giải pháp Ẩn số “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đến” có nghĩa là cuộc gọi do Người dùng cuối thực hiện tới Số thoại. Nhà mạng sẽ định tuyến cuộc gọi này đến Nền tảng của INFOBIP. Sau khi Nền tảng của INFOBIP đăng ký cuộc gọi do Nhà mạng định tuyến, INFOBIP sẽ xử lý cuộc gọi, phù hợp với cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG.
SIP TRUNKING	SIP TRUNKING (TRUNG KẾ SIP)
1. Service Description Infobip SIP Trunking services enables the CLIENT to initiate outbound calls from its voice capable platform to destination numbers (subscriber numbers of landline or mobile telephony) using INFOBIP Platform. Client platform is integrated with Infobip platform using SIP protocol and StaticPublic IP address on both sides. SIP Trunking comprises the following: • Technical support • Upon request of the CLIENT provision of Voice Number to be used as a caller ID and presented to called destination phone number • Billing of such services provided by INFOBIP	1. Mô tả Dịch vụ Dịch vụ Trung kế SIP của Infobip cho phép KHÁCH HÀNG thực hiện các cuộc gọi đi từ nền tảng hỗ trợ thoại đến các số đích (số thuê bao của điện thoại cố định hoặc điện thoại di động) bằng Nền tảng của INFOBIP. Nền tảng khách hàng được tích hợp với nền tảng của Infobip sử dụng giao thức SIP và địa chỉ IP Động-Tĩnh ở cả hai phía. Trung kế SIP bao gồm: • Hỗ trợ kỹ thuật • Theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, cung cấp Số Thoại để sử dụng làm ID người gọi và xuất trình cho số điện thoại đích đã gọi • Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other SIP TRUNKING Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ TRUNG KẾ SIP

The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement. “Client Platform” is the system Client uses to operate Client services “Chargeable event” shall mean 60 second of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. “Caller Id” means phone number of the End-User and / or phone number allocated by CLIENT to be shown to the End-User. Presentation of the caller ID shall depend on the Network Operator capabilities; “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “SIP protocol” Session Initiation Protocol (SIP) is a signalling protocol used for initiating, maintaining, modifying and terminating real-time sessions like voice calls over internet. “IP address” means an identifying number for network hardware connected to a network. IP address allows a device to communicate with other devices over Internet. “Static-Public IP address” means is a permanent number assigned to a device, by an IP address service provider globally reachable over Internet, which CLIENT has to procure on his own behalf. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Outbound call” means a call initiated by the CLIENT which INFOBIP Platform shall route to Network Operator in order to be terminated towards the End-User.	KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này. “Nền tảng Khách hàng” là hệ thống Khách hàng sử dụng để vận hành các dịch vụ của Khách hàng “Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi đã thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. “Id người gọi” có nghĩa là số điện thoại của Người dùng cuối và/hoặc số điện thoại do KHÁCH HÀNG phân bổ để hiển thị cho Người dùng cuối. Việc hiển thị ID người gọi sẽ phụ thuộc vào khả năng của Nhà mạng; “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Giao thức SIP” Giao thức Khởi tạo Phiên (SIP) là giao thức báo hiệu được sử dụng để khởi tạo, duy trì, sửa đổi và kết thúc các phiên thời gian thực như cuộc gọi thoại qua internet. “Địa chỉ IP” có nghĩa là số định danh của phần cứng mạng được kết nối với mạng. Địa chỉ IP cho phép thiết bị giao tiếp với các thiết bị khác qua Internet. “Địa chỉ IP động-tĩnh” có nghĩa là một số cố định được gán cho một thiết bị, bởi một nhà cung cấp dịch vụ địa chỉ IP có thể truy cập trên toàn cầu qua Internet, mà KHÁCH HÀNG phải mua. “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đi” có nghĩa là cuộc gọi do KHÁCH HÀNG thực hiện mà Nền tảng INFOBIP sẽ định tuyến đến Nhà mạng để được kết thúc đối với Người dùng cuối.
INBOUND CALLS– FORWARD TO PHONE NUMBER / IP / SOFTPHONE	INBOUND CALLS (CUỘC GỌI ĐẾN) – FORWARD TO PHONE NUMBER (CHUYỂN TIẾP ĐẾN SỐ ĐIỆN THOẠI) / IP / SOFTPHONE
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip Voice Numbers – Forward to Phone Number / IP / Softphone services means Inbound call made by End-User to Voice number and, in accordance with CLIENT’s configuration setup on INFOBIP platform, forwarding of the call to phone number designated by the CLIENT, Static-Public IP address designated by the CLIENT, or forwarding of the call to CLIENT’s softphone, respectively. Service comprises the following: • Provision of the Voice number. • Technical support	Các Dịch vụ Số thoại - Chuyển tiếp đến số điện thoại / IP / Softphone của Infobip nghĩa là cuộc gọi đến do Người dùng cuối thực hiện tới số Thoại và theo cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG trên nền tảng của INFOBIP, lần lượt chuyển tiếp cuộc gọi đến số điện thoại do KHÁCH HÀNG chỉ định, Địa chỉ IP động-tĩnh do KHÁCH HÀNG chỉ định hoặc chuyển tiếp cuộc gọi tới softphone của KHÁCH HÀNG. Dịch vụ bao gồm: • Cung cấp số Thoại.

Billing of such services provided by INFOBIP	- Hỗ trợ kỹ thuật - Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other INBOUND CALLS– FORWARD TO PHONE NUMBER / IP / SOFTPHONE Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ CUỘC GỌI ĐẾN – CHUYỂN TIẾP ĐẾN SỐ ĐIỆN THOẠI / IP / SOFTPHONE
The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement. “Chargeable event” shall mean 60 seconds of each established call, answered by end user or answering machine, unless otherwise agreed between the parties. “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “IP address” means an identifying number for network hardware connected to a network. IP address allows a device to communicate with other devices over Internet. “Static-Public IP address” means is a permanent number assigned to a device, by an IP address service provider globally reachable over Internet, which CLIENT has to procure on his own behalf. “Softphone” means software program for sending and/ or receiving calls over SIP protocol over Internet. “SIP protocol” Session Initiation Protocol (SIP) is a signalling protocol used for initiating, maintaining, modifying and terminating real-time sessions like voice calls over internet. “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Inbound call” means a call initiated by End-User to Voice Number. Such call, Network operator shall route To INFOBIP Platform. Once INFOBIP Platform registers the call routed by Network Operator, INFOBIP shall process the call, in accordance to the CLIENT’s configuration setup	KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này. “Trường hợp tính phí” có nghĩa là 60 giây của mỗi cuộc gọi đã thiết lập, được người dùng cuối hoặc máy trả lời tự động trả lời, trừ khi các bên có thỏa thuận khác. “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Địa chỉ IP” có nghĩa là số định danh của phần cứng mạng được kết nối với mạng. Địa chỉ IP cho phép thiết bị giao tiếp với các thiết bị khác qua Internet. “Địa chỉ IP công cộng-tĩnh” có nghĩa là một số cố định được gán cho một thiết bị, bởi một nhà cung cấp dịch vụ địa chỉ IP có thể truy cập trên toàn cầu qua Internet, mà KHÁCH HÀNG phải mua. “Softphone” có nghĩa là chương trình phần mềm để gửi và/hoặc nhận cuộc gọi qua giao thức SIP qua Internet. “Giao thức SIP” Giao thức Khởi tạo Phiên (SIP) là giao thức báo hiệu được sử dụng để khởi tạo, duy trì, sửa đổi và kết thúc các phiên thời gian thực như cuộc gọi thoại qua internet. “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng số Thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đến” có nghĩa là cuộc gọi do Người dùng cuối thực hiện tới Số thoại. Nhà mạng sẽ định tuyến cuộc gọi này đến Nền tảng của INFOBIP. Sau khi Nền tảng của INFOBIP đăng ký cuộc gọi do Nhà mạng định tuyến, INFOBIP sẽ xử lý cuộc gọi, phù hợp với cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG.
MISSED CALL VOICE	MISSED CALL VOICE (THOẠI CUỘC GỌI NHỚ)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
“Missed call service” means Inbound call made by End-User to which, in accordance with CLIENT’s configuration setup on Infobip platform, there is no call answer. Upon registering the call, INFOBIP Platform alerts CLIENT platform by providing information about EndUser phone number, called Voice number and time stamp of the call. Voice Service comprises the following:	“Dịch vụ cuộc gọi nhớ” nghĩa là Cuộc gọi đến do Người dùng cuối thực hiện mà theo cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG trên nền tảng của Infobip không có trả lời cuộc gọi. Khi đăng ký cuộc gọi, Nền tảng của INFOBIP cảnh báo nền tảng KHÁCH HÀNG bằng cách cung cấp thông tin về số điện thoại của Người dùng

• Provision of the Voice number. • Technical support • Billing of such services provided by INFOBIP	cuối, được gọi là Số thoại và dấu thời gian của cuộc gọi. Dịch vụ thoại bao gồm: • Cung cấp số Thoại. • Hỗ trợ kỹ thuật • Thanh toán các dịch vụ do INFOBIP cung cấp
2. Chargeable Event and other Missed call Voice Service Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Dịch vụ Thoại cuộc gọi nhờ
“Chargeable event” shall mean monthly fee for Voice number configured to receive Inbound calls. “Network Operator” means any company operating a GSM-based mobile and landline telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base; “Client Platform” is the system Client uses to operate Client services “Voice Number” means a phone number leased by INFOBIP from Network Operators and subleased to CLIENT. CLIENT shall be allowed to use Voice number to receive Inbound call from End-Users or as a Caller ID on Outbound calls depending of the local telecom regulations in the market of interest. “Inbound call” means a call initiated by End-User to Voice Number. Such call, Network operator shall route To INFOBIP Platform. Once INFOBIP Platform registers the call routed by Network Operator, INFOBIP shall process the call, in accordance to the CLIENT’s configuration setup. The CLIENT shall pay a monthly fee for each leased INFOBIP Voice Number, as agreed between the Parties, in accordance with this Agreement.	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là phí hàng tháng của số Thoại được thiết lập cấu hình để nhận các cuộc gọi Đến. “Nhà mạng” có nghĩa là công ty khai thác mạng điện thoại di động và điện thoại cố định dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho các thuê bao của mình; “Nền tảng Khách hàng” là hệ thống Khách hàng sử dụng để vận hành các dịch vụ của Khách hàng “Số Thoại” nghĩa là số điện thoại được INFOBIP thuê từ các Nhà mạng và cho KHÁCH HÀNG thuê lại. KHÁCH HÀNG sẽ được phép sử dụng Số thoại để nhận cuộc gọi Đến từ Người dùng cuối hoặc làm ID người gọi trên các cuộc gọi Đi tùy thuộc vào các quy định viễn thông địa phương tại thị trường liên quan. “Cuộc gọi đến” có nghĩa là cuộc gọi do Người dùng cuối thực hiện tới Số thoại. Nhà mạng sẽ định tuyến cuộc gọi này đến Nền tảng của INFOBIP. Sau khi Nền tảng của INFOBIP đăng ký cuộc gọi do Nhà mạng định tuyến, INFOBIP sẽ xử lý cuộc gọi, phù hợp với cài đặt cấu hình của KHÁCH HÀNG. KHÁCH HÀNG phải trả phí hàng tháng cho mỗi Số Thoại INFOBIP cho thuê, theo thỏa thuận giữa các Bên, phù hợp với Thỏa thuận này.
VOICE AND VIDEO RECORDING	VOICE AND VIDEO RECORDING (GHI HÌNH VÀ GHI ÂM)
1. Voice Recording Service Description Description:	1. Mô tả Dịch vụ Ghi âm Mô tả:
Infobip’s Voice recording Service enables recording of the Voice calls interaction initiated by client using the Infobip platform or calls initiated by end users over Infobip infrastructure to the voice numbers leased by clients from Infobip. Particulars: Unless differently agreed by the Parties in writing, CLIENT shall be limited, by default and unless CLIENT instructs INFOBIP to do otherwise in writing, to a maximum of 10 (ten) simultaneous calls using Infobip’s Voice Recording feature (“Recording Limit”). At any moment where such threshold is met and there are 10 (ten, or more if so instructed) simultaneous calls being recorded via the Voice Recording feature, each subsequent call shall be either rejected or accepted but without the Voice Recording feature depending on the explicit instruction provided by the Client. Whereas such instruction is not given to Infobip by the Client, any such subsequent call shall be rejected. Exceptionally, the Recording Limit for Clients using the Voice Recording feature through Infobip’s Conversations solution shall not be set at 10 simultaneous calls, as noted above, instead it shall be	Dịch vụ ghi âm của Infobip cho phép ghi lại tương tác cuộc gọi Thoại do khách hàng thực hiện bằng nền tảng của Infobip hoặc các cuộc gọi do người dùng cuối thực hiện qua cơ sở hạ tầng của Infobip tới các số thoại mà khách hàng thuê từ Infobip. Thông tin chi tiết: Trừ khi các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản, KHÁCH HÀNG sẽ bị giới hạn theo mặc định và trừ khi KHÁCH HÀNG hướng dẫn INFOBIP làm khác bằng văn bản, tối đa 10 (mười) cuộc gọi đồng thời sử dụng tính năng Ghi âm của Infobip (“Giới hạn ghi âm”). Tại bất kỳ thời điểm nào đạt ngưỡng đó và có 10 (mười hoặc nhiều hơn nếu có hướng dẫn như vậy) cuộc gọi đồng thời được ghi lại thông qua tính năng Ghi âm, mỗi cuộc gọi tiếp theo sẽ bị từ chối hoặc được chấp nhận nhưng không có tính năng Ghi âm tùy thuộc vào hướng dẫn rõ ràng của Khách hàng. Ngược lại, nếu Khách hàng không đưa ra hướng dẫn đó cho Infobip, mọi cuộc gọi tiếp theo đó sẽ bị từ chối. Đặc biệt, Giới hạn ghi âm đối với Khách hàng sử dụng tính năng Ghi âm thông qua giải pháp Trò chuyện của Infobip sẽ không được đặt ở mức 10 cuộc gọi đồng thời, như đã lưu ý ở trên, thay

equal to the number of licenses for the Conversations service purchased by that Client. Chargeable Event and other Recording Particulars Recording charges within Conversations Full solution Recording is included in Conversations Full solution license fee and is not charged separately to Clients. Recording storage shall be charged per GB (gigabytes) of call recordings stored on a daily basis, meaning over a period of 24 (twenty four) hours. As an example, a 5 GB call recording stored with Infobip for a period of 2 days shall be charged twice (once for each day) as five individual GB each. Recording charges in all other cases (Conversations Full solution). On top of the call traffic charges, which will be charged as per Infobip's standard pricing communicated to client via email and subject to change with as much prior notice as possible, the charges for the Service shall be as follows: • Recording Licence Fees – shall be charged monthly and correspond to the number of concurrent calls using Voice Recording Service whereas one recorded call shall correspond to one Recording Licence Fee charged. Client shall inform Infobip in writing before the commencement of the Service about the Recording Limit to be setup and consequently Infobip shall charge the Recording Licence Fee for each call Client performs with the Voice Recording Service activated until the Recording Limit is reached over any single month; • Recording Storage Charges – shall be charged per minute of call(s) stored on a daily basis, meaning over a period of 24 (twenty four) hours. As an example, a 5 minute call stored with Infobip for a period of 2 days shall be charged twice (once for each day) as five individual minutes each	vào đó, giới hạn này sẽ bằng số lượng giấy phép cấp cho dịch vụ Trò chuyện mà Khách hàng đó đã mua. Trường hợp tính phí và các thông tin chi tiết khác về Dịch vụ Ghi âm/Ghi hình Phí Ghi âm trong phạm vi Giải pháp Đàm thoại đầy đủ Ghi âm được tính vào Phí cấp phép Giải pháp Đàm thoại đầy đủ và không được tính phí riêng cho Khách hàng. Bộ nhớ ghi âm sẽ được tính phí cho mỗi GB (gigabyte) ghi âm cuộc gọi được lưu trữ hàng ngày, nghĩa là trong thời gian 24 (hai mươi bốn) giờ. Ví dụ: bản ghi âm/ghi hình cuộc gọi 5 GB được Infobip lưu trữ trong 2 ngày sẽ bị tính phí hai lần (một lần mỗi ngày), mỗi lần 5 GB. Phí ghi âm trong tất cả các trường hợp khác (Giải pháp Đàm thoại đầy đủ) Ngoài phí lưu lượng truy cập cuộc gọi, sẽ được tính theo giá tiêu chuẩn của Infobip được thông báo cho khách hàng qua email và có thể thay đổi nếu có thông báo trước càng sớm càng tốt, các khoản phí Dịch vụ sẽ như sau: • Phí cấp phép Ghi âm - sẽ được tính phí hàng tháng và tương ứng với số lượng cuộc gọi đồng thời sử dụng Dịch vụ Ghi âm trong khi một cuộc gọi được ghi lại sẽ tương ứng với một khoản Phí cấp phép Ghi âm. Khách hàng phải thông báo cho Infobip bằng văn bản trước khi bắt đầu sử dụng Dịch vụ về Giới hạn ghi âm sẽ được thiết lập và do đó, Infobip sẽ tính Phí cấp phép ghi âm cho mỗi cuộc gọi mà Khách hàng thực hiện khi Dịch vụ ghi âm được kích hoạt cho đến khi đạt đến Giới hạn ghi âm trong bất kỳ tháng nào; • Phí lưu trữ ghi âm - sẽ được tính cho mỗi phút gọi được lưu trữ hàng ngày, nghĩa là trong thời gian 24 (hai mươi bốn) giờ. Ví dụ: cuộc gọi 5 phút được Infobip lưu trữ trong 2 ngày sẽ được tính phí hai lần (một lần mỗi ngày), mỗi lần năm phút riêng.
2. Additional Video Recording Service Description Particulars Infobip's Video recording Service enables recording of the Video calls interaction initiated by client using the Infobip platform or calls initiated by end users over the Infobip infrastructure to the client's platform or other end users. Any calls CLIENT elects to record, as per the terms contained in this article 4, shall be recorded over their duration ("Recording Source"). Such recording may be performed automatically and as such for all calls or, on demand meaning from the activation of the option and until the Client disables the same. For the sake of clarity, calls shall be recorded according to the predefined parameters set by Infobip and chosen by the CLIENT. CLIENT shall be able to stream any stored video call from the Recording Source on the Infobip Platform. Recording Source shall be stored, accordingly charged and as such enabled to CLIENT for streaming until CLIENT chooses to remove the Recording Source	2. Thông tin Chi tiết Mô tả Dịch vụ Ghi hình bổ sung Dịch vụ ghi hình của Infobip cho phép ghi lại tương tác Cuộc gọi thoại do khách hàng thực hiện bằng nền tảng của Infobip hoặc các cuộc gọi do người dùng cuối thực hiện qua cơ sở hạ tầng của Infobip tới nền tảng của khách hàng hoặc người dùng cuối khác. Bất kỳ cuộc gọi nào mà KHÁCH HÀNG chọn ghi lại, theo các điều khoản trong điều 4 này, sẽ được ghi lại theo thời lượng của cuộc gọi ("Nguồn ghi hình"). Việc ghi hình này có thể được thực hiện tự động và có thể được thực hiện đối với tất cả các cuộc gọi hoặc theo yêu cầu có nghĩa là từ khi kích hoạt tùy chọn cho đến khi Khách hàng tắt tùy chọn đó. Để rõ ràng, các cuộc gọi sẽ được ghi lại theo các thông số xác định trước do Infobip đặt ra và do KHÁCH HÀNG lựa chọn. KHÁCH HÀNG sẽ có thể phát trực tuyến mọi cuộc gọi thoại được lưu trữ từ Nguồn ghi hình trên Nền tảng của Infobip. Nguồn ghi hình sẽ được lưu trữ, tính phí tương ứng và được cấp phép cho

from the Infobip Platform. CLIENT understands that, in the event CLIENT wishes to transfer the Recording Source to the CLIENT Platform, it needs to be properly formatted meaning additional charges will be applied – the conversion, formatting, merging and otherwise enablement for such transfer requires additional resources which are, as mentioned, charged separately. Furthermore, in order for any Recording Source to be created and eligible for possible download and transfer, the proper parameters need to be set beforehand indicating such calls to be recorded as well as marking the eligibility for future downloads. Unless both actions are taken, future downloads will not be possible. CLIENT may elect to store the recordings on their Platform and activate the storage on the Infobip Platform as a secondary failover option to be triggered in the event Client's platform is not available. In the event Client chooses to set their own Platform as primary storage destination while disabling the Infobip storage as a secondary (failover) option, Infobip shall not be responsible for any possible loss of Client's recordings. Likewise, Infobip shall bear no responsibility for any data which is erased, lost or otherwise as a result of Client's actions, irrespective if such data is stored with Infobip or with Client.	KHÁCH HÀNG phát trực tuyến cho đến khi KHÁCH HÀNG chọn xóa Nguồn ghi hình khỏi Nền tảng của Infobip. KHÁCH HÀNG hiểu rằng, trong trường hợp KHÁCH HÀNG muốn chuyển Nguồn ghi hình sang Nền tảng KHÁCH HÀNG, Nguồn ghi hình cần phải được định dạng đúng cách nghĩa là sẽ áp dụng các khoản phí bổ sung - việc chuyển đổi, định dạng, hợp nhất và nói cách khác là cho phép chuyển đổi như vậy cần tài nguyên bổ sung như đã đề cập, được tính phí riêng. Hơn nữa, để bất kỳ Nguồn ghi hình nào được tạo ra và đủ điều kiện để có thể tải xuống và truyền tải, các thông số thích hợp cần được quy định trước cho biết các cuộc gọi như vậy sẽ được ghi lại cũng như đánh dấu đủ điều kiện để tải xuống trong tương lai. Trừ khi phải thực hiện cả hai hành động, nếu không sẽ không thể tải xuống trong tương lai. KHÁCH HÀNG có thể chọn lưu trữ các bản ghi trên Nền tảng của KHÁCH HÀNG và kích hoạt bộ nhớ trên Nền tảng của Infobip như một tùy chọn chuyển đổi dự phòng phụ sẽ được kích hoạt trong trường hợp nền tảng của Khách hàng không khả dụng. Trong trường hợp Khách hàng chọn đặt Nền tảng của riêng Khách hàng làm đích lưu trữ chính trong khi vô hiệu hóa bộ nhớ Infobip làm tùy chọn phụ (chuyển đổi dự phòng), Infobip sẽ không chịu trách nhiệm đối với trường hợp mất bản ghi có thể xảy ra của Khách hàng. Tương tự như vậy, Infobip sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ dữ liệu nào bị xóa, bị mất hoặc do hành động của Khách hàng, bất kể dữ liệu đó được Infobip hay Khách hàng lưu trữ.
Bring Your Own Carrier (BYOC)	BRING YOUR OWN CARRIER (BYOC) (CHO PHÉP SỬ DỤNG LẠI ĐẦU SỐ NHÀ MẠNG SẴN CÓ)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
With BYOC (Bring your Own Carrier) for voice calls, CLIENT will have the ability to use existing PSTN Voice Provider and keep phone numbers with that carrier while using Infobip Conversations. BYOC allows CLIENT to control voice connectivity while utilizing INFOBIP's cloud contact center features, whereas INFOBIP shall not be responsible for CLIENT's connection toward operator. Usable solely as an integral part of INFOBIP's SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option Service configuration for BYOC is done by INFOBIP upon request by the CLIENT on CLIENT's behalf in INFOBIP Platform.	Nhờ BYOC (Cho phép sử dụng lại đầu số nhà mạng sẵn có) dành cho các cuộc gọi thoại, KHÁCH HÀNG sẽ thể sử dụng Nhà cung cấp thoại PSTN hiện có và giữ số điện thoại với nhà cung cấp dịch vụ đó trong khi sử dụng dịch vụ Đàm thoại của Infobip. BYOC cho phép KHÁCH HÀNG kiểm soát kết nối thoại trong khi sử dụng các tính năng trung tâm liên lạc đám mây của INFOBIP, trong khi INFOBIP sẽ không chịu trách nhiệm về kết nối của KHÁCH HÀNG với nhà mạng. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn. Cấu hình dịch vụ của BYOC được INFOBIP thực hiện theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG thay mặt cho KHÁCH HÀNG trong Nền tảng của INFOBIP
2. Chargeable Event and other BYOC Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về BYOC
BYOC setup is charged on top of SaaS price list. Chargeable event is minute per inbound or outbound calls by CLIENT over any INFOBIP service.	Việc cài đặt BYOC được tính phí trên bảng giá của SaaS. Trường hợp tính phí là phút trên mỗi cuộc gọi đến hoặc đi của KHÁCH HÀNG thông qua bất kỳ dịch vụ nào của INFOBIP.
Live chat	LIVE CHAT (TRÒ CHUYỆN TRỰC TUYẾN)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ

Infobip Live chat channel allows for real-time chat communication with customers on Client's website or through Client's mobile app. The communication can be initiated from Client's web or mobile application by customers or by Client from Live chat on Customer Portal. Usable solely as an integral part of INFOBIP's SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option. Service configuration for web chat is available using Customer Portal, alternatively INFOBIP account manager shall, upon request by the CLIENT, implement configuration on CLIENT's behalf in INFOBIP Platform. Service configuration for mobile chat "Mobile In-App Chat" is done over Customer Portal through Mobile App setup (see Mobile App Messaging section). Once the Mobile App Profile is added client needs to connect the live chat widget with the Mobile App. Live chat can be used only as part of SaaS product and is sold and billed as per SaaS Price list.	Các kênh Trò chuyện trực tuyến của Infobip cho phép giao tiếp trò chuyện trong thời gian thực với khách hàng trên trang web của Khách hàng hoặc thông qua ứng dụng dành cho thiết bị di động của Khách hàng. Khách hàng có thể bắt đầu giao tiếp từ web hoặc ứng dụng di động của Khách hàng hoặc Khách hàng có thể bắt đầu giao tiếp từ mục Trò chuyện trực tuyến trên Cổng thông tin khách hàng. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn. Cấu hình dịch vụ trò chuyện trên web có thể sử dụng thông qua Cổng thông tin khách hàng, người quản lý tài khoản INFOBIP, theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, thay mặt KHÁCH HÀNG triển khai cấu hình trong Nền tảng của INFOBIP. Việc thiết lập cấu hình dịch vụ trò chuyện trên thiết bị di động "Trò chuyện trong ứng dụng dành cho thiết bị di động" được thực hiện qua Cổng thông tin khách hàng thông qua việc cài đặt Ứng dụng dành cho thiết bị di động (xem phần Nhắn tin qua ứng dụng di động). Sau khi thêm Hồ sơ Ứng dụng dành cho thiết bị di động, khách hàng cần kết nối tiện ích trò chuyện trực tuyến với Ứng dụng trên thiết bị di động. Trò chuyện trực tuyến chỉ có thể được sử dụng như một phần của sản phẩm SaaS và được bán và lập hóa đơn theo Bảng giá của SaaS
Social media	SOCIAL MEDIA (PHƯƠNG TIỆN TRUYỀN THÔNG MẠNG XÃ HỘI)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
Infobip Social media channels allows for communication with customers on CLIENT's social media pages by receiving public comments and managing replies utilizing INFOBIP's cloud contact center solution. The communication can be initiated from CLIENT's social media pages by customers. Usable solely as an integral part of INFOBIP's SaaS product portfolio, as opposed to being offered as a standalone product which is not an option. Social media channels shall be sold and billed as per SaaS Price list. Service configuration for social media is available using Customer Portal, alternatively INFOBIP account manager shall, upon request by the CLIENT, implement configuration on CLIENT's behalf in INFOBIP Platform.	Các kênh phương tiện truyền thông mạng xã hội của Infobip cho phép giao tiếp với khách hàng trên các trang phương tiện truyền thông mạng xã hội của KHÁCH HÀNG bằng cách tiếp nhận bình luận công khai và quản lý các câu trả lời bằng cách sử dụng giải pháp trung tâm liên lạc đám mây của INFOBIP. Khách hàng có thể bắt đầu giao tiếp từ các trang phương tiện truyền thông mạng xã hội của KHÁCH HÀNG. Chỉ có thể sử dụng như một phần không tách rời trong danh mục sản phẩm SaaS của INFOBIP, thay vì được cung cấp như một sản phẩm độc lập không phải là một tùy chọn. Các kênh phương tiện truyền thông mạng xã hội sẽ được bán và lập hóa đơn theo Bảng giá của SaaS. Cấu hình dịch vụ phương tiện truyền thông mạng xã hội có thể sử dụng thông qua Cổng thông tin khách hàng, người quản lý tài khoản INFOBIP, theo yêu cầu của KHÁCH HÀNG, thay mặt KHÁCH HÀNG triển khai cấu hình trong Nền tảng của INFOBIP.
GOOGLE BUSINESS MESSAGING (GOOGLE BM)	GOOGLE BUSINESS MESSAGING (GOOGLE BM) (CÔNG CỤ NHẮN TIN DOANH NGHIỆP CỦA GOOGLE)
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated messages to the Google Business	Các Dịch vụ của INFOBIP cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi các tin nhắn chiều về tới Nền tảng Công cụ Nhắn tin

Messages Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from the Google Business Messages Platform. INFOBIP Services include: • Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; • Configuration of the INFOBIP Platform to receive Google BM traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such Google BM traffic to the Google Platform; • Billing of such Google BM traffic processed by INFOBIP; and • Provide technical support In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: • Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; • Route Google BM traffic generated by CLIENT to the Google Business Messages Platform; • Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; • Manage all contractual relationships with Google to ensure the operability of the INFOBIP Services. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: • Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; • Ensure that its own information systems are properly configured to route Google BM traffic to the INFOBIP Platform; • Create and maintain at its own expense a database of Google BM Users receiving each message processed by INFOBIP • Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging platform; • Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and	Doanh nghiệp của Google thông qua Nền tảng của INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Công cụ Nhắn tin Doanh nghiệp của Google. Các Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: • Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP; • Thiết lập cấu hình Nền tảng của INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập Google BM do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng dữ liệu Google BM đó đến Nền tảng Google; • Thanh toán lưu lượng truy cập Google BM do INFOBIP xử lý; và • Hỗ trợ kỹ thuật Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải: • Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP được kiểm tra và hoạt động; • Định tuyến lưu lượng dữ liệu Google BM do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Công cụ Nhắn tin Doanh nghiệp của Google; • Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; • Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Google để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP. Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết: • Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; • Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng truy cập Google BM đến Nền tảng của INFOBIP; • Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng Google BM nhận từng tin nhắn do INFOBIP xử lý; • Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến nền tảng nhắn tin;
--	--

Fulfil all its payment obligations	- Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và - Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
2. Chargeable Event and other Google BM Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Google BM
"Chargeable Event" means Active User; "Network Operator" means Google Business Messages platform as defined below; "Google" shall mean Google LLC, a limited liability company incorporated in the United States of America and whose principal place of business is at 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, United States; "Google BM App" shall mean any mobile, desktop or web-based application developed by Google that enables the usage of Google Business Messages Services. "Google Platform" shall mean the server, hardware, software and other equipment that Google uses in connection with performance or the Services; "Google BM Traffic" shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT's Google BM Users via the Google Business Messages Platform and Google Appa; "Google BM User" shall mean an End-User who is using any of the Google Apps and has expressed its consent to use the Google BM Service. "Google Policies" shall mean the then in-effect terms and conditions and/or policies which apply to any user or entity using the Google Apps and available at google.com. CLIENT agrees and acknowledges specific traffic limitations may be imposed from time to time by Google and, in turn, INFOBIP must apply the same to CLIENT in respect of the Google BM Traffic. INFOBIP shall notify CLIENT about the same as soon as reasonably possible which notice shall be accompanied by a formal document confirming the limitations.	"Trường hợp tính phí" có nghĩa là Người dùng hoạt động; "Nhà mạng" nghĩa là nền tảng Công cụ Nhắn tin Doanh nghiệp của Google theo định nghĩa bên dưới; "Google" có nghĩa là Google LLC, một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Hoa Kỳ và có địa điểm kinh doanh chính tại 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Hoa Kỳ; "Ứng dụng Google BM" có nghĩa là bất kỳ ứng dụng di động, máy tính để bàn hoặc ứng dụng dựa trên web nào do Google phát triển cho phép sử dụng Dịch vụ Công cụ Nhắn tin Doanh nghiệp của Google. "Nền tảng Google" có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và thiết bị khác mà Google sử dụng liên quan đến hiệu suất hoặc Dịch vụ; "Lưu lượng dữ liệu Google BM" có nghĩa là các Dịch vụ của KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng Google BM của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng Công cụ Nhắn tin Doanh nghiệp của Google và Google Apps; "Người dùng Google BM" có nghĩa là Người dùng cuối đang sử dụng bất kỳ ứng dụng nào của Google Apps và đồng ý sử dụng Dịch vụ Google BM. "Chính sách của Google" có nghĩa là các điều khoản và điều kiện và/hoặc chính sách có hiệu lực hiện hành áp dụng đối với bất kỳ người dùng hoặc tổ chức nào sử dụng Google Apps và có sẵn tại google.com. KHÁCH HÀNG đồng ý và thừa nhận các giới hạn lưu lượng truy cập mà Google đặt ra tại từng thời điểm cụ thể và theo đó, INFOBIP phải áp dụng các giới hạn đó cho KHÁCH HÀNG đối với Lưu lượng dữ liệu Google BM. INFOBIP phải thông báo cho KHÁCH HÀNG các giới hạn này càng sớm càng tốt kèm theo một tài liệu chính thức xác nhận các giới hạn.
APPLE MESSAGES FOR BUSINESS ("AMB")	APPLE MESSAGES FOR BUSINESS ("AMB")
1. Service description	1. Mô tả dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated messages to the AMB Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from the AMB Platform. INFOBIP Services include: - Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; - Configuration of the INFOBIP Platform to receive AMB Traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such AMB Traffic to the AMB Platform;	Dịch vụ INFOBIP có một giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi các tin nhắn đã chấm dứt di động đến Nền tảng AMB thông qua Nền tảng INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng AMB. Các dịch vụ của INFOBIP bao gồm: Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP;

- Billing of such AMB Traffic processed by INFOBIP; and - Provide technical support. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; and Traffic generated by CLIENT to the AMB Platform; CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP Services; contractual relationships with Apple to ensure the operability of the Services; and Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: - Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; - Ensure that its own information systems are properly configured to route AMB Traffic to the INFOBIP Platform; - Create and maintain at its own expense a database of AMB Users receiving each message processed by INFOBIP; - Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging platform; - Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and Fulfil all its payment obligations.	- Cấu hình Nền tảng INFOBIP để nhận Lưu lượng AMB do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến Lưu lượng AMB đó đến Nền tảng AMB; - Thanh toán cho Lưu lượng AMB đó do INFOBIP xử lý; và - Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật. Trong việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP và ngoài các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: - Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP được kiểm tra và vận hành; - Định tuyến Lưu lượng AMB do CLIENT tạo ra đến Nền tảng AMB; - Lập hóa đơn KHÁCH HÀNG cho tất cả các khoản Phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP; - Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Apple để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ INFOBIP; và Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm: - Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đúng tất cả các biểu mẫu kỹ thuật và hợp đồng do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo rằng các hệ thống thông tin của riêng mình được cấu hình đúng cách để định tuyến Lưu lượng AMB đến Nền tảng INFOBIP; - Tạo và duy trì bằng chi phí của mình một cơ sở dữ liệu về Người dùng AMB nhận được mỗi tin nhắn do INFOBIP xử lý; - Đảm bảo trong mọi trường hợp gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến nền tảng nhắn tin; - Thông báo lưu lượng truy cập lớn hơn trước vài ngày; và Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán của mình.
2. Chargeable Event and other Apple Messages for Business Particulars	2. Sự kiện có tính phí và các tin nhắn khác của Apple cho các chỉ tiết kinh doanh
"Chargeable Event" means means any Active User engaged within a given calendar month, whether it has sent or received AMB Traffic; "Active User" means the number of active AMB Users within a given calendar month. "Network Operator" means AMB Platform as defined below; "Apple" shall mean Apple Inc., a limited liability company incorporated in the United States of America and whose principal	"Sự kiện tính phí" có nghĩa là bất kỳ Người dùng đang hoạt động nào tham gia trong một tháng dương lịch nhất định, cho dù đã gửi hay nhận Lưu lượng AMB; "Người dùng đang hoạt động" có nghĩa là số lượng Người dùng AMB đang hoạt động trong một tháng dương lịch nhất định. "Nhà khai thác mạng" có nghĩa là Nền tảng AMB như được định nghĩa dưới đây;

place of business is at One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, United States; “Apple App” shall mean any mobile, desktop, tablet or web-based application developed by Apple that enables the usage of AMB Services. “AMB Platform” shall mean Athe server, hardware, software and other equipment that Apple uses in connection with performance or the Services; “AMB Traffic” shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT’s AMB Users via the AMB Platform and Apple Apps; “AMB User” shall mean an End-User who is using any of the Apple Apps and has expressed its consent to use the AMB Service. “Apple Policies” shall mean the then in-effect terms and conditions and/or policies which apply to any user or entity using the Apple Apps and available at apple.com; CLIENT agrees and acknowledges specific traffic limitations may be imposed from time to time by Apple and, in turn, INFOBIP must apply the same to CLIENT in respect of the AMB Traffic. INFOBIP shall notify CLIENT about the same as soon as reasonably possible which notice shall be accompanied by a formal document confirming the limitations.	"Apple" có nghĩa là Apple Inc., một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Hoa Kỳ và có trụ sở kinh doanh chính tại One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, Hoa Kỳ; "Ứng dụng Apple" có nghĩa là bất kỳ ứng dụng di động, máy tính để bàn, máy tính bảng hoặc web nào do Apple phát triển cho phép sử dụng Dịch vụ AMB. "Nền tảng AMB" có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và thiết bị khác mà Apple sử dụng liên quan đến hiệu suất hoặc Dịch vụ; "Lưu lượng AMB" có nghĩa là Dịch vụ KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng AMB của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng AMB và Ứng dụng Apple; "Người dùng AMB" có nghĩa là Người dùng cuối đang sử dụng bất kỳ Ứng dụng nào của Apple và đã bày tỏ sự đồng ý sử dụng Dịch vụ AMB. "Chính sách của Apple" có nghĩa là các điều khoản và điều kiện và/hoặc chính sách có hiệu lực tại thời điểm đó áp dụng cho bất kỳ người dùng hoặc tổ chức nào sử dụng Ứng dụng Apple và có sẵn tại apple.com; KHÁCH HÀNG đồng ý và thừa nhận các giới hạn lưu lượng cụ thể có thể được Apple áp dụng theo thời gian và do đó, INFOBIP phải áp dụng các giới hạn tương tự cho KHÁCH HÀNG đối với Lưu lượng AMB. INFOBIP sẽ thông báo cho KHÁCH HÀNG về điều tương tự càng sớm càng tốt, thông báo này sẽ kèm theo một tài liệu chính thức xác nhận các giới hạn.
Tin nhắn trực tiếp của Instagram	Instagram Direct Messages
1. Service Description	1. Mô tả dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated messages to the Messenger Platform through the INFOBIP Platform. INFOBIP Services include: - Connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform; - Configuration of the INFOBIP Platform to receive Instagram Direct Messages traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such Instagram Direct Messages traffic to the Messenger Platform; - Billing of such Instagram Direct Messages traffic processed by INFOBIP. In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: - Ensure that connectivity between CLIENT’s information system and the INFOBIP Platform is tested and operational;	Dịch vụ INFOBIP cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi tin nhắn hoàn thành trên thiết bị di động tới Nền tảng Messenger thông qua Nền tảng INFOBIP. Dịch vụ INFOBIP bao gồm: - Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP; - Cấu hình Nền tảng INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập Tin nhắn trực tiếp của Instagram do KHÁCH HÀNG khởi tạo cũng như xử lý và định tuyến lưu lượng truy cập Tin nhắn trực tiếp của Instagram đó đến Nền tảng Messenger; - Thanh toán lưu lượng truy cập Tin nhắn trực tiếp của Instagram do INFOBIP xử lý. Trong quá trình cung cấp Dịch vụ INFOBIP và bên cạnh những quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: - Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP được kiểm tra và hoạt động đúng chức năng;

- Route Instagram Direct Messages traffic generated by CLIENT to the Messenger Platform; - Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; - Manage all contractual relationships with Meta to ensure the operability of the INFOBIP Services. Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: - Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; - Ensure that its own information systems are properly configured to route Instagram Direct Messages traffic to the INFOBIP Platform; - Create and maintain at its own expense a database of Instagram users receiving each message processed by INFOBIP; - Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging Platform; - Announce a larger volume of traffic at least 3 (three) days in advance; and - Fulfil all its payment obligations	- Định tuyến lưu lượng truy cập Tin nhắn trực tiếp của Instagram do KHÁCH HÀNG khởi tạo đến Nền tảng Messenger; - Xuất hóa đơn cho KHÁCH HÀNG về tất cả các Khoản phí liên quan đến quy định của INFOBIP; - Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Meta để đảm bảo các Dịch vụ INFOBIP được cung cấp theo quy định Không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm như sau: - Cung cấp đầy đủ thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đúng các biểu mẫu kỹ thuật và hợp đồng do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo rằng hệ thống thông tin của mình được cấu hình đúng để định tuyến lưu lượng tin nhắn Instagram Direct đến Nền tảng INFOBIP; - Tự tạo và duy trì, bằng chi phí của mình, cơ sở dữ liệu người dùng Instagram nhận từng tin nhắn được INFOBIP xử lý; - Tuyệt đối không gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến nền tảng nhắn tin; - Thông báo trước ít nhất 3 (ba) ngày nếu có lưu lượng lớn hơn bình thường; và - Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ thanh toán của mình.
2. Chargeable Event and Other Instagram Direct Messages Particulars “Active User” means any End User which has been subject to Successful Receipt of at least one message from CLIENT via the Services under this Agreement in a reference month; “Active User Chargeable Event” means Active User; “Meta” shall mean Meta Platforms Inc, a company incorporated in the United States and whose registered office is situated at 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025 “MT Chargeable Event” means Instagram Direct Message sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Delivery by INFOBIP to provider; “Meta Platform” means the platform and associated systems, network connection and interfacing capabilities used and	2. Sự kiện tính phí và các thông tin chi tiết khác về Tin nhắn trực tiếp của Instagram “Người dùng đang hoạt động” có nghĩa là tất cả Người dùng cuối đã nhận thành công ít nhất một tin nhắn từ KHÁCH HÀNG thông qua Dịch vụ theo Thỏa thuận này trong một tháng tham chiếu; “Sự kiện tính phí của Người dùng đang hoạt động” có nghĩa là Người dùng đang hoạt động; “Meta” có nghĩa là Meta Platforms Inc, công ty được thành lập tại Hoa Kỳ và có văn phòng được đăng ký tại số 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025 “Sự kiện tính phí của MT” có nghĩa là Tin nhắn trực tiếp của Instagram do KHÁCH HÀNG gửi đến INFOBIP, tùy thuộc vào việc INFOBIP Gửi thành công đến nhà cung cấp hay không; “Nền tảng Meta” có nghĩa là nền tảng và các hệ thống liên quan, khả năng kết nối mạng và giao diện được Meta sử dụng và vận hành;

operated by Meta; “Network Operator” means Meta as described below. “Successful Delivery” means INFOBIP accepts the Instagram Direct Message sent from the CLIENT and validates the message before submitting it for onward routing. INFOBIP shall return Successful Delivery to the CLIENT once message has been accepted by Provider. “Successful Receipt” means notifications sent from CLIENT to INFOBIP and validated before submitting to the Meta Platform that have been confirmed as delivered to the end-user’s handset Instagram – shall mean Instagram services that allows your app to send and receive messages between your Instagram Professional account and your customers, potential customers, and followers. Instagram Direct Messages – https://business.instagram.com/direct-messaging Instagram Direct Messages Terms Of Use Instagram Terms of Use Found at https://www.facebook.com/help/instagram/581066165581870/?helpref=hc_fnav New Terms of Use go into effect on 12 January Found at https://help.instagram.com/1025863915080220?helpref=faq_content&fbclid Platform to Business Notice Found at https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice Meta Platform Terms Found at https://developers.facebook.com/terms VIBER BOT	“Nhà điều hành mạng” có nghĩa là Meta như mô tả dưới đây. “Gửi thành công” có nghĩa là INFOBIP chấp nhận Tin nhắn trực tiếp của Instagram được KHÁCH HÀNG gửi và xác thực tin nhắn trước khi gửi để tiếp tục định tuyến. INFOBIP sẽ phản hồi trạng thái Gửi thành công cho KHÁCH HÀNG sau khi Nhà cung cấp chấp nhận tin nhắn. “Nhận thành công” có nghĩa là các thông báo được gửi từ KHÁCH HÀNG đến INFOBIP và được xác thực trước khi gửi đến Nền tảng Meta đã được xác nhận là đã được gửi đến thiết bị cầm tay của người dùng cuối Instagram – nghĩa là dịch vụ Instagram cho phép ứng dụng gửi và nhận tin nhắn giữa tài khoản Instagram Professional của bạn với khách hàng, khách hàng tiềm năng và người theo dõi của bạn. Tin nhắn trực tiếp của Instagram – https://business.instagram.com/direct-messaging Điều khoản sử dụng Tin nhắn trực tiếp của Instagram Điều khoản sử dụng của Instagram Xem tại https://www.facebook.com/help/instagram/581066165581870/?helpref=hc_fnav Điều khoản sử dụng mới có hiệu lực vào ngày 12 tháng 1 https://help.instagram.com/1025863915080220?helpref=faq Thông báo từ Nền tảng đến Doanh nghiệp Xem tại https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice Điều khoản của nền tảng Meta Xem tại https://developers.facebook.com/terms VIBER BOT
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ
INFOBIP Services features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated messages to the Viber Bot Platform through the INFOBIP Platform as well as processing messages received from the Viber Platform.	Các Dịch vụ của INFOBIP có giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi các tin nhắn chiều về đến Nền tảng Viber Bot thông qua Nền tảng của INFOBIP cũng như xử lý các tin nhắn nhận được từ Nền tảng Viber.

INFOBIP Services include: • Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; • Configuration of the INFOBIP Platform to receive Viber Bot traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such Viber Bot traffic to the Viber Platform; • Billing of such Viber Bot traffic processed by INFOBIP; and • Provide technical support In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: • Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; • Route Viber Bot traffic generated by CLIENT to the Viber Platform; • Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; • Manage all contractual relationships with Viber to ensure the operability of the INFOBIP Services; and Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: • Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; • Ensure that its own information systems are properly configured to route Viber Bot traffic to the INFOBIP Platform; • Create and maintain at its own expense a database of Viber Bot Users receiving each message processed by INFOBIP; • Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging platform; • Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and • Fulfil all its payment obligations	Các Dịch vụ của INFOBIP gồm: • Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP; • Thiết lập cấu hình Nền tảng của INFOBIP để nhận lưu lượng truy cập Viber Bot do KHÁCH HÀNG tạo ra và việc xử lý và định tuyến lưu lượng dữ liệu Viber Bot đó đến Nền tảng Viber; • Thanh toán lưu lượng dữ liệu Viber Bot do INFOBIP xử lý; và • Hỗ trợ kỹ thuật Khi cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP và ngoài các điều khoản quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP phải: • Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng của INFOBIP được kiểm tra và hoạt động; • Định tuyến lưu lượng dữ liệu Viber Bot do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Viber; • Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG đối với tất cả các khoản Phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ của INFOBIP; • Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Viber để đảm bảo khả năng hoạt động của các Dịch vụ của INFOBIP; và Không ảnh hưởng đến nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cũng cam kết: • Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành hợp lệ tất cả các biểu mẫu hợp đồng và kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; • Đảm bảo hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG được thiết lập cấu hình thích hợp để định tuyến lưu lượng dữ liệu Viber Bot đến Nền tảng của INFOBIP; • Tạo và duy trì bằng chi phí của mình cơ sở dữ liệu về Người dùng Viber Bot nhận từng tin nhắn do INFOBIP xử lý; • Đảm bảo trong mọi trường hợp không gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến nền tảng nhắn tin; • Thông báo lưu lượng dữ liệu lớn hơn trước một số ngày; và • Thực hiện tất cả các nghĩa vụ thanh toán
--	--

2. Chargeable Event and other Viber Bot Particulars	2. Trường hợp tính phí và các Thông tin Chi tiết khác về Viber Bot
“Chargeable Event” means each Outbound Message delivered outside of CSW; “Outbound Messages” – shall mean all types of messages sent by the CLIENT to Subscribers of the Viber Bot through a Bot. “Customer Support Window (CSW)” means period of 24 hours starting from the last Viber Bot message received by the CLIENT through INFOBIP Platform, sent by Viber Bot User using the Viber App; “Viber” shall mean Viber Media S.a.r.l., a limited liability company (societe a responsabilite limitee) incorporated in the Grand Duchy of Luxembourg under number B184956 and whose principal place of business is at 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg; “Viber App” shall mean a mobile first, platform developed by Viber that consists of a VoIP system, messaging service, groups and other means of interaction which can be installed on a mobile, tablet or desktop devices; “Viber Platform” shall mean the server, hardware, software and other equipment that Viber uses in connection with performance of the Services; “Viber Bot Traffic” shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT’s Viber Users via the Viber Platform and Viber App; “Viber Bot User” shall mean an End-User who has downloaded the Viber App to his device and has expressed its consent to receive Viber Bot Traffic from Client. “Network Operator” shall mean Viber as defined above. “Viber Policies” shall mean the then in-effect terms and conditions and/or policies which apply to any user or entity using the Viber App and available at viber.com. CLIENT agrees and acknowledges specific traffic limitations may be imposed from time to time by Viber and, in turn, INFOBIP must apply the same to CLIENT in respect of the Viber Bot Traffic. INFOBIP shall notify CLIENT about the same as soon as reasonably possible which notice shall be accompanied by a formal document confirming the limitations.	“Trường hợp tính phí” có nghĩa là mỗi Tin nhắn đi được gửi bên ngoài CSW; “Tin nhắn đi” - có nghĩa là tất cả các loại tin nhắn mà KHÁCH HÀNG gửi đến Người đăng ký Viber Bot thông qua một Bot. “Cửa sổ Hỗ trợ Khách hàng (CSW)” có nghĩa là khoảng thời gian 24 giờ kể từ khi tin nhắn Viber Bot cuối cùng mà KHÁCH HÀNG nhận được thông qua Nền tảng Viber; đến tải ng c ủa INFOBIP, do Người dùng Viber Bot gửi bằng “Viber” có nghĩa là Viber Media Sarl, một công ty trách nhiệm hữu hạn được thành lập tại Luxembourg theo số B184956 và có địa điểm kinh doanh chính tại 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Luxembourg; “Ứng dụng Viber” có nghĩa là nền tảng di động đầu tiên do Viber phát triển gồm hệ thống VoIP, dịch vụ nhắn tin, nhóm và các phương tiện tương tác khác có thể được cài đặt trên thiết bị di động, máy tính bảng hoặc máy tính để bàn; “Nền tảng Viber” có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và các thiết bị khác mà Viber sử dụng liên quan đến hiệu suất hoặc Dịch vụ; “Lưu lượng dữ liệu Viber Bot” có nghĩa là các Dịch vụ của KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng Viber của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng Viber và Ứng dụng Viber; “Người dùng Viber Bot” có nghĩa là Người dùng cuối đã tải Ứng dụng Viber xuống thiết bị của mình và đồng ý nhận Lưu lượng dữ liệu Viber Bot từ Khách hàng. “Nhà mạng” có nghĩa là Viber theo định nghĩa ở trên. “Chính sách của Viber” có nghĩa là các điều khoản và điều kiện và/hoặc chính sách có hiệu lực tại hiện hành áp dụng đối với bất kỳ người dùng hoặc tổ chức nào sử dụng Ứng dụng Viber và có sẵn tại viber.com. KHÁCH HÀNG đồng ý và thừa nhận các giới hạn lưu lượng truy cập cụ thể mà Viber đặt ra tại từng thời điểm cụ thể và theo đó, INFOBIP phải áp dụng các giới hạn đó cho KHÁCH HÀNG đối với Lưu lượng truy cập Viber Bot. INFOBIP phải thông báo cho KHÁCH HÀNG các giới hạn này càng sớm càng tốt kèm theo tài liệu chính thức xác nhận các giới hạn.
KAKAO	KAKAO
1. Service Description	1. Mô tả Dịch vụ

INFOBIP Services (as defined in the Agreement) features a solution that shall enable CLIENT to deliver mobile terminated Service Messages to the Kakao Platform through the INFOBIP Platform. INFOBIP Services include: • Connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform; • Configuration of the INFOBIP Platform to receive Kakao traffic generated by CLIENT and the handling and routing of such KakaoTalk traffic to the KakaoTalk Platform; • Billing of such KakaoTalk traffic processed by INFOBIP; and • Technical support	Dịch vụ INFOBIP (như được định nghĩa trong Thỏa thuận) cung cấp giải pháp cho phép KHÁCH HÀNG gửi Tin nhắn Dịch vụ đã được xử lý trên thiết bị di động đến Nền tảng Kakao thông qua Nền tảng INFOBIP. Các dịch vụ của INFOBIP bao gồm: • Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP; • Cấu hình Nền tảng INFOBIP để nhận lưu lượng Kakao do KHÁCH HÀNG tạo ra, cũng như xử lý và định tuyến lưu lượng KakaoTalk đó đến Nền tảng KakaoTalk; • Lập hóa đơn cho lưu lượng KakaoTalk được INFOBIP xử lý; và • Hỗ trợ kỹ thuật
In the provision of the INFOBIP Services, and in addition to the provisions set forth under the Agreement, INFOBIP shall: • Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the INFOBIP Platform is tested and operational; • Route Kakao traffic generated by CLIENT to the Kakao Platform; • Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; • Manage all contractual relationships with Kakao to ensure the operability of the INFOBIP Services;	Trong quá trình cung cấp Dịch vụ INFOBIP, và ngoài các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận, INFOBIP sẽ: • Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng INFOBIP được kiểm tra và hoạt động; • Định tuyến lưu lượng truy cập Kakao do KHÁCH HÀNG tạo ra đến Nền tảng Kakao; • Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG tất cả các khoản phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp INFOBIP; • Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với Kakao để đảm bảo tính khả thi của Dịch vụ INFOBIP;
Without prejudice to the obligations of the CLIENT, CLIENT further undertakes to: • Provide all the configuration information through the proper completion of all technical and contractual forms provided by INFOBIP; • Ensure that its own information systems are properly configured to route Kakao traffic to the INFOBIP Platform; • Create and maintain at its own expense a database of Kakao Users receiving each message processed by INFOBIP; • Ensure under no circumstances to send unsolicited messages (SPAM) to the messaging platform; • Announce a larger volume of traffic a few days in advance; and • Fulfil all its payment obligations	Không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ của KHÁCH HÀNG, KHÁCH HÀNG cam kết thêm: • Cung cấp đầy đủ thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành chính xác tất cả các biểu mẫu kỹ thuật và hợp đồng do INFOBIP cung cấp; • Đảm bảo hệ thống thông tin của mình được cấu hình đúng cách để định tuyến lưu lượng Kakao đến Nền tảng INFOBIP; • Tự tạo và duy trì cơ sở dữ liệu Người dùng Kakao nhận được mỗi tin nhắn được INFOBIP xử lý; • Đảm bảo không gửi tin nhắn không mong muốn (SPAM) đến nền tảng nhắn tin trong bất kỳ trường hợp nào; • Thông báo trước về khối lượng lưu lượng truy cập lớn vài ngày; và • Hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thanh toán của mình.
2. Chargeable events and other Kakao Particulars Kakao solutions are offered as three separate messaging services: Notification Talk (Alim Tog) and Brand Message Talk for transactional and promotional messages which are charged per delivery, while Consultation Talk (Sangdam Tog) for chat consultations is charged per session.	2. Các sự kiện tính phí và các thông tin chi tiết khác của Kakao Giải pháp của Kakao được cung cấp dưới dạng ba dịch vụ nhắn tin riêng biệt: Dịch vụ Thông báo (Alim Tog) và Dịch vụ Tin nhắn Thương hiệu dành cho các tin nhắn giao dịch và quảng cáo, được tính phí theo

	từng lần gửi, trong khi Dịch vụ Tư vấn (Sangdam Tog) dành cho các cuộc tư vấn qua trò chuyện được tính phí theo từng phiên.
“Chargeable Event” for Notification means Service Messages sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Delivered by INFOBIP to Kakao User following way: “Chargeable Event” means brand messages sent through the Kakao Platform and which will be charged on a per message basis: • per delivered message to channel friend; • per delivered message to channel subscriber “Chargeable Event” for Consultation Talk means each Kakao Session initiated by the End –User within the time range. “Service Message” means the message sent through the Kakao App to a Kakao User which has opted in with CLIENT to receive such message. “Channel Friend (친구)” means a KakaoTalk user who has added KakaoTalk Channel as a friend. “Channel Subscriber or Non-Friend” means a KakaoTalk user who has not added KakaoTalk Channel as a friend but gave consent to receive promotional messages from Kakao. Opt-in process has to be approved in advance from Kakao. “Kakao” shall mean Kakao Corp., a company registered in Republic of Korea and whose principal place of business is at 242 Cheomdan-ro, Jeju-Si, Jeju-do, South Korea; “Kakao App” shall mean a mobile first, platform developed by Kakao that consists of a VoIP system, messaging service, groups and other means of interaction which can be installed on a mobile, tablet or desktop devices; “Kakao Platform” shall mean the server, hardware, software and other equipment that Kakao uses in connection with performance or the Services; “Kakao Traffic” shall mean the CLIENT Services provided to CLIENT’s Kakao Users via the Kakao Platform and Kakao App; “Kakao User” shall mean an End-User who has downloaded the Kakao App to his device and has expressed its consent to receive Kakao Traffic from Client. “Network Operator” shall mean Kakao as defined above.	“Sự kiện tính phí” đối với Thông báo có nghĩa là Tin nhắn Dịch vụ được CLIENT gửi đến INFOBIP và phải được INFOBIP gửi thành công đến Người dùng Kakao theo cách sau: “Sự kiện tính phí” nghĩa là các tin nhắn thương hiệu được gửi qua Nền tảng Kakao và sẽ bị tính phí trên mỗi tin nhắn: • mỗi tin nhắn được gửi đến bạn bè trên kênh; • mỗi tin nhắn được gửi đến người đăng ký kênh. “Sự kiện tính phí” đối với Cuộc trò chuyện tư vấn có nghĩa là mỗi Phiên Kakao do Người dùng cuối khởi tạo trong khoảng thời gian quy định. “Tin nhắn dịch vụ” có nghĩa là tin nhắn được gửi qua Ứng dụng Kakao đến Người dùng Kakao đã chọn nhận tin nhắn đó với CLIENT. “Bạn bè kênh (친구)” có nghĩa là người dùng KakaoTalk đã thêm Kênh KakaoTalk của bạn vào danh sách bạn bè. “Người đăng ký kênh hoặc người không phải bạn bè” có nghĩa là người dùng KakaoTalk chưa thêm kênh KakaoTalk làm bạn bè nhưng đã đồng ý nhận tin nhắn quảng cáo từ Kakao. Quá trình đăng ký phải được Kakao chấp thuận trước. “Kakao” có nghĩa là Tập đoàn Kakao, một công ty đăng ký tại Hàn Quốc, có trụ sở chính tại 242 Cheomdan-ro, Jeju-Si, Jeju-do, Hàn Quốc; “Ứng dụng Kakao” có nghĩa là nền tảng ưu tiên thiết bị di động do Kakao phát triển, bao gồm hệ thống VoIP, dịch vụ nhắn tin, nhóm và các phương tiện tương tác khác, có thể được cài đặt trên thiết bị di động, máy tính bảng hoặc máy tính để bàn; “Nền tảng Kakao” có nghĩa là máy chủ, phần cứng, phần mềm và các thiết bị khác mà Kakao sử dụng liên quan đến việc thực hiện hoặc cung cấp Dịch vụ; “Lưu lượng Kakao” có nghĩa là các Dịch vụ của KHÁCH HÀNG được cung cấp cho Người dùng Kakao của KHÁCH HÀNG thông qua Nền tảng Kakao và Ứng dụng Kakao; “Người dùng Kakao” có nghĩa là Người dùng cuối đã tải xuống Ứng dụng Kakao về thiết bị của mình và đã đồng ý nhận Lưu lượng Kakao. Từ Khách hàng. “Nhà điều hành mạng” có nghĩa là Kakao như đã định nghĩa ở trên.
CLIENT agrees and acknowledges specific traffic limitations may be imposed from time to time by Kakao and, in turn, INFOBIP must apply the same to CLIENT in respect of the Kakao Traffic. INFOBIP shall notify CLIENT about the same as soon as reasonably possible which notice shall be accompanied by a formal Kakao document confirming the limitations.	KHÁCH HÀNG đồng ý và thừa nhận rằng Kakao có thể áp đặt các hạn chế lưu lượng truy cập cụ thể theo thời gian và, ngược lại, INFOBIP phải áp dụng các hạn chế đó cho KHÁCH HÀNG đối với Lưu lượng truy cập Kakao. INFOBIP sẽ thông báo cho KHÁCH HÀNG về điều này trong thời gian sớm nhất có thể, thông báo này

			sẽ kèm theo một văn bản chính thức của Kakao xác nhận các hạn chế.		
Those Tech Providers that choose to onboard the WhatsApp Business Platform via Infobip ("Infobip Onboarding") will have the terms, conditions and rules agreed with Infobip in writing.			Những Nhà cung cấp công nghệ chọn tích hợp Nền tảng WhatsApp Business thông qua Infobip (" Giới thiệu Infobip ") sẽ có các điều khoản, điều kiện và quy tắc được Infobip đồng ý bằng văn bản.		
Meta Tech Providers			Meta Tech Providers		
Service Description:			Mô tả dịch vụ:		
"Tech Providers" are businesses that have a legitimate need to access business data owned by other businesses in order to provide services or functionality to those businesses. As per the Meta Tech Provider Program, Tech Providers will be able to onboard on the WhatsApp Business Platform either: (a) directly through Meta or (b) via Infobip			"Nhà cung cấp công nghệ" là các doanh nghiệp có nhu cầu chính đáng để truy cập dữ liệu kinh doanh thuộc sở hữu của các doanh nghiệp khác để cung cấp dịch vụ hoặc chức năng cho các doanh nghiệp đó. Theo Chương trình Nhà cung cấp công nghệ Meta, các Nhà cung cấp công nghệ sẽ có thể tích hợp trên Nền tảng WhatsApp Business: (a) trực tiếp thông qua Meta hoặc (b) thông qua Infobip		
In the event Tech Provider opts to go directly through Meta (" Meta Onboarding ") any terms, conditions and rules governing such onboarding will be taken care of between Tech Provider and Meta. Infobip shall have no obligations, roles or liabilities intowards the Meta Onboarding process or the relationship between Meta and the Tech Provider thereafter (such as but not limited to – payments).			Trong trường hợp Nhà cung cấp công nghệ chọn chuyển trực tiếp qua Meta (" Meta Onboarding "), mọi điều khoản, điều kiện và quy tắc điều chỉnh việc giới thiệu đó sẽ được xử lý giữa Nhà cung cấp công nghệ và Meta. Infobip sẽ không có nghĩa vụ, vai trò hoặc trách nhiệm pháp lý đối với quy trình Meta Onboarding hoặc mối quan hệ giữa Meta và Nhà cung cấp công nghệ sau đó (chẳng hạn như nhưng không giới hạn ở - thanh toán).		
Some of the differences between the two models of onboarding may include the below, the list however is strictly representative and not exhaustive:			Một số khác biệt giữa hai mô hình giới thiệu có thể bao gồm bên dưới, tuy nhiên danh sách này mang tính đại diện nghiêm ngặt và không đầy đủ:		
	Infobip Onboarding	Meta Onboarding		Giới thiệu Infobip	Meta Onboarding
Business Model	Account sharing, joint solution, managing WABA – all with Infobip, removing the operational burden from Tech Provider	Partner doing everything by themselves	Mô hình kinh doanh	Chia sẻ tài khoản, giải pháp chung, quản lý WABA - tất cả với Infobip, loại bỏ gánh nặng hoạt động khỏi Nhà cung cấp công nghệ	Đối tác tự làm mọi thứ
Onboarding	Onboarding fully supported by Infobip	Partner doing everything by themselves			
Support	Access to Meta support channels,	Access to Meta	Giới thiệu	Onboarding được hỗ trợ	Đối tác tự làm mọi thứ

	Infobip support with escalation and other service process in place	support channels only			đầy đủ bởi Infobip		
Features & Development	Infobip is a platform for platforms. On top of Meta features, Partner can utilize Infobip feature stack focused on platforms	Partner can only rely on Meta features		Hỗ trợ	Truy cập vào các kênh hỗ trợ của Meta, hỗ trợ Infobip với sự leo thang và các quy trình dịch vụ khác tại chỗ	Chỉ truy cập vào các kênh hỗ trợ của Meta	
	Infobip provides the option to purchase numbers for senders.	Meta can't provide numbers for senders		Tính năng & Phát triển	Infobip là một nền tảng cho các nền tảng. Ngoài các tính năng của Meta, Partner có thể sử dụng ngăn xếp tính năng Infobip tập trung vào các nền tảng Infobip là một nền tảng dành cho các nền tảng. Ngoài các tính năng của Meta, Partner có thể sử dụng ngăn xếp tính năng Infobip tập trung vào các nền tảng	Đối tác chỉ có thể dựa vào tính năng của Meta.	
	Plus, pre-verified numbers remove the complexity of phone number verification						
	Infobip can do custom development (e.g., custom reporting)	Meta is not doing custom development					
	Maintenance: updates of Infobip API upgrades	Manual maintenance of API – Partners need to do updates of Meta API by themselves.					
Reporting &	WhatsApp Business	WhatsApp			Infobip cung cấp tùy chọn mua số cho người gửi. Thêm vào đó, các số được xác minh	Meta không thể cung cấp số cho người gửi	

Billing	Manager plus unified Infobip analytics, including all channels and all functionalities.	Business Manager analytics			trước giúp loại bỏ sự phức tạp của việc xác minh số điện thoại		
	Dashboards on the Infobip Portal, with the possibility to utilize Subscriptions API and CPaaS (the latter available only through API) elements to divide reporting and billing between different entities and applications.				Infobip có thể phát triển tùy chỉnh (ví dụ: báo cáo tùy chỉnh)	Meta không phát triển tùy chỉnh	
					Bảo trì: cập nhật nâng cấp API Infobip	Bảo trì API thủ công – Đối t cần tự cập nhật Meta API.	
			Báo cáo & Thanh toán		Trình quản lý doanh nghiệp WhatsApp cộng với phân tích Infobip hợp nhất, bao gồm tất cả các kênh và tất cả các chức năng. Bảng điều khiển trên Cổng thông tin Infobip, với khả năng sử dụng API đăng ký và các yếu tố CPaaS (sau này chỉ có sẵn thông qua API) để phân chia báo cáo và thanh toán giữa các thực thể và ứng dụng khác nhau.	Phân tích trong Trình quản lý kinh doanh WhatsApp	

Other Particulars: In any event, the Tech Providers agrees to be bound by the WhatsApp Business Solution Terms (currently available at: https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms), which incorporates without limitation, the WhatsApp Business Terms of Service (currently available at https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/) (collectively, the "TOS"), as varied by these Terms. For clarity, except as expressly stated herein, the TOS applies unchanged and in full force and effect. In the event of any conflict or inconsistency between the provisions of these Terms and the provisions of the TOS, the provisions of these Terms will control, but only to the extent of such conflict or inconsistency. Before onboarding any new clients, Tech Providers must (a) notify WhatsApp in writing (in the format and medium as directed by WhatsApp) of the name, address, and the nature of services to be provided by such client in connection with Tech Provider's proposed integration; (b) receive WhatsApp's approval in writing (email will suffice) of the proposed client (which may be granted or withheld in WhatsApp's sole discretion); and (c) provide written evidence to WhatsApp that the client has satisfied any compliance checks WhatsApp may require (in its' sole discretion). Tech Provider may only use and access the WhatsApp Business Solution (including messages) on behalf of client and at the direction of and in compliance with the obligations between Tech Provider and the Solution Provider and/or Client (as applicable) that engaged Partner, and otherwise in a manner consistent with the TOS. "Solution Provider" means a solution provider that has undergone WhatsApp's compliance checks and is authorized by WhatsApp to deploy the WhatsApp Business Solution as a service provider on behalf of its Clients and may be described as either "Solution Provider" or "Service Provider". If (a) these Terms are terminated, (b) Tech Provider agreement with a Client is terminated, or (c) Tech Provider has directly onboarded a Client to the WhatsApp Business Solution and such Client requests that Tech Provider migrates its WABA to a Solution Provider or to assume control of its WABA, Tech Provider must reasonably and in a timely manner (not to exceed thirty (30) days following such notice of termination or such Client's request and, with respect to (a) and (b), only to the extent required to ensure that the Clients are not adversely affected and as long as such winddown period is not prohibited under applicable Laws) during and after the Term support the applicable Client's migration to a Solution Provider or to enable such Client to assume control itself (as instructed by Client), and Tech Provider must promptly delete any WABA data and information from Tech Provider's systems, unless either Infobip, WhatsApp and/or Client have instructed Tech Provider otherwise.	Các chi tiết khác: Trong mọi trường hợp, Nhà cung cấp công nghệ đồng ý chịu sự ràng buộc của Điều khoản giải pháp WhatsApp dành cho doanh nghiệp (hiện có tại: https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms), kết hợp nhưng không giới hạn ở Điều khoản dịch vụ WhatsApp Business (hiện có tại https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/) (gọi chung là "ĐKDV"), như được thay đổi theo các Điều khoản này. Để rõ ràng, trừ khi được nêu rõ trong ĐKDV này, ĐKDV được áp dụng không thay đổi và có hiệu lực đầy đủ. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn nào giữa các quy định của Điều Khoản này và các quy định của ĐKDV, các quy định của Điều Khoản này sẽ giữ quyền kiểm soát, nhưng chỉ trong phạm vi xung đột hoặc mâu thuẫn đó Trước khi giới thiệu bất kỳ khách hàng mới nào, Nhà cung cấp công nghệ phải (a) thông báo cho WhatsApp bằng văn bản (ở định dạng và phương tiện theo chỉ dẫn của WhatsApp) về tên, địa chỉ và bản chất của các dịch vụ sẽ được cung cấp bởi khách hàng đó liên quan đến việc tích hợp được đề xuất của Nhà cung cấp công nghệ; (b) nhận được sự chấp thuận của WhatsApp bằng văn bản (email sẽ đủ) của khách hàng được đề xuất (có thể được cấp hoặc giữ lại theo quyết định riêng của WhatsApp); và (c) cung cấp bằng chứng bằng văn bản cho WhatsApp rằng khách hàng đã đáp ứng mọi kiểm tra tuân thủ mà WhatsApp có thể yêu cầu (theo quyết định riêng của mình). Nhà cung cấp công nghệ chỉ có thể sử dụng và truy cập Giải pháp WhatsApp Business (bao gồm cả tin nhắn) thay mặt cho khách hàng và theo chỉ đạo và tuân thủ các nghĩa vụ giữa Nhà cung cấp công nghệ và Nhà cung cấp giải pháp và/hoặc Khách hàng (nếu có) đã tham gia Đối tác, và theo cách khác phù hợp với ĐKDV. "Nhà cung cấp giải pháp" có nghĩa là nhà cung cấp giải pháp đã trải qua kiểm tra tuân thủ của WhatsApp và được WhatsApp ủy quyền triển khai Giải pháp WhatsApp Business với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ thay mặt cho Khách hàng của mình và có thể được mô tả là "Nhà cung cấp giải pháp" hoặc "Nhà cung cấp dịch vụ". Nếu (a) các Điều khoản này bị chấm dứt, (b) thỏa thuận Nhà cung cấp công nghệ với Khách hàng bị chấm dứt, hoặc (c) Nhà cung cấp công nghệ đã trực tiếp giới thiệu Khách hàng sử dụng Giải pháp WhatsApp Business và Khách hàng đó yêu cầu Nhà cung cấp công nghệ di chuyển WABA của mình sang Nhà cung cấp giải pháp hoặc nắm quyền kiểm soát WABA của mình, Nhà cung cấp công nghệ phải hợp lý và kịp thời (không quá ba mươi (30) ngày sau thông báo chấm dứt đó hoặc yêu cầu của Khách hàng đó và, đối với (a) và (b), chỉ trong phạm vi cần thiết để đảm bảo rằng Khách hàng không bị ảnh hưởng bất lợi và miễn là thời gian kết thúc đó không bị cấm theo Luật hiện hành) trong và sau Thời hạn hỗ trợ việc di chuyển của Khách hàng hiện hành sang Nhà cung cấp giải pháp hoặc để cho phép Khách hàng đó tự nắm quyền kiểm soát (theo hướng dẫn của Khách hàng) và Nhà cung cấp công nghệ phải xóa ngay mọi dữ liệu và thông tin WABA khỏi hệ thống của Nhà cung cấp công nghệ, trừ khi Infobip, WhatsApp và / hoặc Khách hàng đã hướng dẫn Nhà cung cấp công nghệ khác.
META MARKETING MESSAGES LITE API (Beta Testing)	META MARKETING MESSAGES API LITE (Thử nghiệm beta)

Disclaimer: the Service is currently provided on a discretionary basis by INFOBIP to selected CLIENTS for purpose of testing, after a selection process and according to mutual agreement between INFOBIP and the CLIENTS. By agreeing to participate in the Beta testing for the Service, the CLIENT agrees to be bound by the Service terms and conditions outlined below.	Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Dịch vụ hiện được INFOBIP cung cấp trên cơ sở tùy ý cho KHÁCH HÀNG được chọn cho mục đích thử nghiệm, sau quá trình lựa chọn và theo thỏa thuận chung giữa INFOBIP và KHÁCH HÀNG. Bằng cách đồng ý tham gia thử nghiệm Beta cho Dịch vụ, KHÁCH HÀNG đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện của Dịch vụ được nêu dưới đây.
<u>1) Service Description</u>	<u>1) Mô tả dịch vụ</u>
• Infobip will create new WhatsApp Business Account(s) on behalf of CLIENT. CLIENT will be given access to new WhatsApp Business Accounts as soon as it's made available. • CLIENT's WhatsApp for Business numbers used in the program will be migrated to new WhatsApp Business Account(s). • CLIENT's WhatsApp for Business numbers used in the program will be migrated to Meta's cloud. • CLIENT shall be solely responsible for any liability arising out of or relating to the content; and ensure that CLIENT's service and/or content shall not contain information which is unsolicited, obscene, libellous, spam, offensive, threatening or abusive or which otherwise is of criminal or unethical nature according to applicable laws.	• Infobip sẽ thay mặt KHÁCH HÀNG tạo (các) Tài khoản WhatsApp Business mới. KHÁCH HÀNG sẽ được cấp quyền truy cập vào Tài khoản WhatsApp Business mới ngay khi có sẵn. • Số WhatsApp for Business của KHÁCH HÀNG được sử dụng trong chương trình sẽ được chuyển sang (các) Tài khoản WhatsApp Business mới. • Số WhatsApp for Business của CLIENT được sử dụng trong chương trình sẽ được di chuyển sang đám mây của Meta. • KHÁCH HÀNG sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào phát sinh từ hoặc liên quan đến nội dung; và đảm bảo rằng dịch vụ và/hoặc nội dung của KHÁCH HÀNG không được chứa thông tin không được mong muốn, tục tĩu, bôi nhọ, spam, xúc phạm, đe dọa hoặc lạm dụng hoặc có tính chất tội phạm hoặc phi đạo đức theo luật hiện hành.
Usage & availability of the services	Sử dụng và tính khả dụng của các dịch vụ

- CLIENT is aware the nature of both testing periods is intended for the purpose of Infobip gathering feedback, evaluating and improving the overall level of the service. As such, the CLIENT acknowledges the Service (a) is not an official product yet, (b) it may not operate properly, be in final form or fully functional, (c) may contain errors, design flaws, or other problems, (d) the information obtained using the Service may not be accurate and final and (e) Infobip has the right to abandon the development of the Service at any time and without any obligation or liability to CLIENT. - By default, all new marketing traffic will be migrated to Marketing Messages Lite API, with possible exceptions due to design of the system. - Infobip will set default validity period of 48 hours for all templates as supported on Infobip platform, which could affect editing capabilities of templates. Infobip will perform additional setup at the earliest notice. - While participating in Beta testing, CLIENT can elect to share certain "Company Data" (as defined in the Meta's Beta Product Testing Terms) to Meta for purposes set forth in the Meta Business Tools Terms ("Business Tools Terms"). Should CLIENT elect to share such Company Data using control settings in the Marketing Messages Lite API testing, CLIENT agrees that such Company Data shall be processed as Business Tool Data. - Infobip shall be entitled to terminate the provision of the Service at any time by giving CLIENT as much prior notice as reasonably practicable. - To the maximum extent permitted by applicable law, Infobip shall not be liable for any indirect, incidental, special, consequential or punitive damages, wasted expenditures or any loss of profits, revenues, business, opportunity or reputation whether incurred directly or indirectly, or any loss of data, use, good-will, or other intangible losses whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. In no event shall Infobip's aggregate liability arising out of or related to this Service exceed the total fees generated by the CLIENT hereunder during 6 (six) months period preceding the event that gave rise to the alleged claim. The foregoing limitation will apply whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. The CLIENT agrees to indemnify and hold Infobip, its officers, directors, shareholders, predecessors, successors in interest, employees, agents, subsidiaries and affiliates, harmless from any demands, loss, liability, claims, regulatory fines or expenses (including attorneys' fees), made against Infobip by any third party due to, arising out of or in connection with use of the a) the Infobip Services, b)	- CLIENT nhận thức được bản chất của cả hai giai đoạn thử nghiệm nhằm mục đích Infobip thu thập phản hồi, đánh giá và cải thiện mức độ tổng thể của dịch vụ. Do đó, KHÁCH HÀNG thừa nhận Dịch vụ (a) chưa phải là sản phẩm chính thức, (b) nó có thể không hoạt động bình thường, ở dạng cuối cùng hoặc đầy đủ chức năng, (c) có thể chứa lỗi, lỗi thiết kế hoặc các vấn đề khác, (d) thông tin thu được bằng Dịch vụ có thể không chính xác và cuối cùng và (e) Infobip có quyền từ bỏ việc phát triển Dịch vụ bất kỳ lúc nào và không có bất kỳ nghĩa vụ hoặc nghĩa vụ pháp lý nào đối với KHÁCH HÀNG. - Theo mặc định, tất cả lưu lượng truy cập tiếp thị mới sẽ được di chuyển sang API Marketing Messages Lite, với các ngoại lệ có thể xảy ra do thiết kế của hệ thống. - Infobip sẽ đặt thời hạn hiệu lực mặc định là 48 giờ cho tất cả các mẫu được hỗ trợ trên nền tảng Infobip, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng chỉnh sửa của các mẫu. Infobip sẽ thực hiện thiết lập bổ sung trong thời gian sớm nhất. - Trong khi tham gia thử nghiệm Beta, KHÁCH HÀNG có thể chọn chia sẻ một số "Dữ liệu công ty" nhất định (như được định nghĩa trong Điều khoản thử nghiệm sản phẩm Beta của Meta) cho Meta cho các mục đích được quy định trong Điều khoản Công cụ kinh doanh của Meta ("Điều khoản Công cụ dành cho doanh nghiệp"). Nếu KHÁCH HÀNG chọn chia sẻ Dữ liệu Công ty đó bằng cách sử dụng cài đặt kiểm soát trong thử nghiệm API Marketing Messages Lite, KHÁCH HÀNG đồng ý rằng Dữ liệu Công ty đó sẽ được xử lý dưới dạng Dữ liệu Công cụ Kinh doanh. - Infobip sẽ có quyền chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo trước cho KHÁCH HÀNG nhiều nhất có thể. - Trong phạm vi tối đa được luật hiện hành cho phép, Infobip sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, do hậu quả hoặc trừng phạt, chi phí lãng phí hoặc bất kỳ tổn thất nào về lợi nhuận, doanh thu, kinh doanh, cơ hội hoặc danh tiếng dù phát sinh trực tiếp hay gián tiếp, hoặc bất kỳ tổn thất dữ liệu, sử dụng, thiện chí hoặc tổn thất vô hình nào khác cho dù một hành động là trong hợp đồng hay sai lầm và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. Trong mọi trường hợp, tổng trách nhiệm pháp lý của Infobip phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch vụ này sẽ không vượt quá tổng số phí do KHÁCH HÀNG tạo ra dưới đây trong khoảng thời gian 6 (sáu) tháng trước sự kiện làm phát sinh khiếu nại bị cáo buộc. Giới hạn nêu trên sẽ được áp dụng cho dù một hành động là trong hợp đồng hay sai lầm cá nhân và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. KHÁCH HÀNG đồng ý bồi thường và giữ cho Infobip, các cán bộ, giám đốc, cổ đông, người tiền nhiệm, người kế nhiệm có lợi ích, nhân viên, đại lý, công ty con và chi nhánh, không bị tổn hại trước bất kỳ yêu cầu, tổn thất, trách nhiệm pháp lý, khiếu nại, tiền phạt hoặc chi phí theo quy định (bao gồm cả phí luật sư), do bất kỳ bên thứ ba nào chống lại Infobip do, phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng a) Dịch vụ Infobip, b) KHÁCH HÀNG vi phạm luật
--	---

CLIENT's breach of applicable legislation or c) CLIENT's breach of any of the obligations arising from this Service	hiện hành hoặc c) KHÁCH HÀNG vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ Dịch vụ này
<u>2) Chargeable events and other particulars</u>	<u>2) Các sự kiện có tính phí và các chi tiết khác</u>
- Testing the Service shall be charged as per the prices that will be communicated to CLIENT via email. Any and all fees, such as (but not limited to) charges and chargeable events shall be communicated to CLIENT in advance, however, Infobip makes no representation towards them being fixed. Any and all such fees will be subject to changes, which changes shall be communicated to CLIENT previously with as much prior notice as reasonably practicable via email. - By agreeing to use the Service, CLIENT agrees and accepts Meta's Beta Product Testing Terms (applicable for Beta testing).	- Thử nghiệm Dịch vụ sẽ được tính phí theo giá sẽ được thông báo cho KHÁCH HÀNG qua email. Bất kỳ và tất cả các khoản phí, chẳng hạn như (nhưng không giới hạn) các khoản phí và các sự kiện có tính phí sẽ được thông báo trước cho KHÁCH HÀNG, tuy nhiên, Infobip không tuyên bố về việc chúng được cố định. Bất kỳ và tất cả các khoản phí như vậy sẽ có thể thay đổi, những thay đổi này sẽ được thông báo cho KHÁCH HÀNG trước với thông báo trước khi có thể thực hiện được qua email. - Bằng cách đồng ý sử dụng Dịch vụ, KHÁCH HÀNG đồng ý và chấp nhận Điều khoản thử nghiệm sản phẩm Beta của Meta (áp dụng cho thử nghiệm Beta).
INFOBIP AI AGENT FOR WHATSAPP FLOW BUILDING (Beta Testing)	TÁC NHÂN AI INFOBIP ĐỂ XÂY DỰNG LUỒNG WHATSAPP (Thử nghiệm Beta)
<i>Disclaimer: The Service is currently provided at Infobip's discretion to selected CLIENTS for the purpose of beta testing, after a selection process and according to mutual agreement between INFOBIP and CLIENT.</i> <i>By participating in beta testing, the CLIENT agrees to be bound by the following terms and conditions.</i> <i>In the event the Service is also provided to a PARTNER, these terms shall apply accordingly to the PARTNER</i>	<i>Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Dịch vụ hiện được cung cấp theo quyết định của Infobip cho các KHÁCH HÀNG được chọn cho mục đích thử nghiệm beta, sau quá trình lựa chọn và theo thỏa thuận chung giữa INFOBIP và CLIENT. By tham gia thử nghiệm beta, KHÁCH HÀNG đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện sau</i> <i>Trong trường hợp Dịch vụ cũng được cung cấp cho ĐỐI TÁC, các điều khoản này sẽ được áp dụng tương ứng với ĐỐI TÁC.</i>
1. Service Description	1. Mô tả dịch vụ

Access to Infobip AI Agent for WhatsApp Flow Building (Beta Testing) • Infobip will provide CLIENT with early access to the AI Agent for WhatsApp Flow Building via a secure API (the „Service“). • CLIENT is responsible for making all necessary integrations and arrangements to begin testing the Service within two (2) weeks of API enablement. • The Service allows CLIENT to design, test, and deploy automated WhatsApp conversational flows using AI-powered tools and interfaces. • CLIENT shall be solely responsible for any liability arising out of or relating to the content whether transmitted on its own or any Third Party's behalf; and ensure that CLIENT's service and/or content shall not contain information which is unsolicited, obscene, libellous, spam, offensive, threatening or abusive or which otherwise is of criminal or unethical nature according to applicable laws and/or WhatsApp policies. • Testing is intended for feedback and improvement purposes; the Service (a) is not an official product, (b) may be incomplete or unstable, (c) might present errors or design issues, (d) may produce inaccurate outcomes or data, and (e) may be discontinued or modified at Infobip's discretion at any time, without obligation. • CLIENT may be invited to participate in Infobip case studies, testimonials, or marketing activities, subject to mutual agreement.	Truy cập vào Infobip AI Agent để xây dựng luồng WhatsApp (Thử nghiệm Beta) • Infobip sẽ cung cấp cho KHÁCH HÀNG quyền truy cập sớm vào Tác nhân AI để xây dựng luồng WhatsApp thông qua API an toàn ("Dịch vụ"). • CLIENT chịu trách nhiệm thực hiện tất cả các tích hợp và sắp xếp cần thiết để bắt đầu thử nghiệm Dịch vụ trong vòng hai (2) tuần kể từ khi kích hoạt API. • Dịch vụ cho phép CLIENT thiết kế, kiểm tra và triển khai các luồng đàm thoại WhatsApp tự động bằng cách sử dụng các công cụ và giao diện được hỗ trợ bởi AI. • KHÁCH HÀNG sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm về bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào phát sinh từ hoặc liên quan đến nội dung cho dù được truyền tải thay mặt cho chính mình hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào; và đảm bảo rằng dịch vụ và/hoặc nội dung của KHÁCH HÀNG không được chứa thông tin không mong muốn, tục tĩu, bôi nhọ, spam, xúc phạm, đe dọa hoặc lạm dụng hoặc có tính chất tội phạm hoặc phi đạo đức theo luật hiện hành và/hoặc chính sách của WhatsApp. • Thử nghiệm nhằm mục đích phản hồi và cải tiến; Dịch vụ (a) không phải là sản phẩm chính thức, (b) có thể không đầy đủ hoặc không ổn định, (c) có thể có lỗi hoặc vấn đề thiết kế, (d) có thể tạo ra kết quả hoặc dữ liệu không chính xác và (e) có thể bị ngừng hoặc sửa đổi theo quyết định của Infobip bất kỳ lúc nào mà không có nghĩa vụ. • KHÁCH HÀNG có thể được mời tham gia vào các nghiên cứu điển hình, lời chứng thực hoặc các hoạt động tiếp thị của Infobip, tùy thuộc vào thỏa thuận chung.
Stability & Availability • The Service may be updated, amended, or suspended by Infobip at any time, including for compliance or technical reasons. Changes will be notified to CLIENT by email, taking effect immediately unless otherwise specified. • CLIENT may terminate participation if not agreeing with changes, by written notice to Infobip. • To the maximum extent permitted by applicable law, Infobip shall not be liable for any indirect, incidental, special, consequential or punitive damages, wasted expenditures or any loss of profits, revenues, business, opportunity or reputation whether incurred directly or indirectly, or any loss of data, use, good-will, or other intangible losses whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. In no event shall Infobip's aggregate liability arising out of or related to this Service exceed the total fees generated by the CLIENT hereunder during 6 (six) months period preceding the event that gave rise to the alleged	Tính ổn định và tính khả dụng • Dịch vụ có thể được Infobip cập nhật, sửa đổi hoặc tạm ngưng bất kỳ lúc nào, kể cả vì lý do tuân thủ hoặc kỹ thuật. Các thay đổi sẽ được thông báo cho KHÁCH HÀNG qua email, có hiệu lực ngay lập tức trừ khi có quy định khác. • KHÁCH HÀNG có thể chấm dứt tham gia nếu không đồng ý với các thay đổi, bằng cách thông báo bằng văn bản cho Infobip. • Trong phạm vi tối đa được luật hiện hành cho phép, Infobip sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, do hậu quả hoặc trừng phạt, chi phí lãng phí hoặc bất kỳ tổn thất nào về lợi nhuận, doanh thu, kinh doanh, cơ hội hoặc danh tiếng cho dù phát sinh trực tiếp hay gián tiếp, hoặc bất kỳ tổn thất nào về dữ liệu, sử dụng, thiện chí hoặc tổn thất vô hình khác cho dù hành động là trong hợp đồng hay sai lầm cá nhân và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. Trong mọi trường hợp, trách nhiệm pháp lý tổng hợp của Infobip phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch vụ này sẽ

claim. The foregoing limitation will apply whether an action is in contract or tort and regardless of the theory of liability. The CLIENT agrees to indemnify and hold Infobip, its officers, directors, shareholders, predecessors, successors in interest, employees, agents, subsidiaries and affiliates, harmless from any demands, loss, liability, claims, regulatory fines or expenses (including attorneys' fees), made against Infobip by any third party due to, arising out of or in connection with CLIENT's breach of any of the obligations arising from the usage of the Service.	không vượt quá tổng phí do KHÁCH HÀNG tạo ra dưới đây trong khoảng thời gian 6 (sáu) tháng trước sự kiện làm phát sinh khiếu nại bị cáo buộc. Giới hạn nêu trên sẽ được áp dụng cho dù một hành động là trong hợp đồng hay sai lầm cá nhân và bất kể lý thuyết về trách nhiệm pháp lý. KHÁCH HÀNG đồng ý bồi thường và giữ cho Infobip, các cán bộ, giám đốc, cổ đông, người tiền nhiệm, người kế thừa lợi ích, nhân viên, đại lý, công ty con và chi nhánh, không bị tổn hại trước bất kỳ yêu cầu, tổn thất, trách nhiệm pháp lý, khiếu nại, tiền phạt hoặc chi phí theo quy định nào (bao gồm cả phí luật sư), chống lại Infobip bởi bất kỳ bên thứ ba nào do, phát sinh từ hoặc liên quan đến việc KHÁCH HÀNG vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ
2) Chargeable Events and Other Particulars - Testing the Service shall be charged according to prices communicated via email by Infobip. Charges shall be based on a subscription fee, at Infobip's discretion. Pricing and fee details are subject to change, and all updates will be communicated in advance where possible. - Each party is responsible for their own costs and expenses related to participation. - By using this Service, CLIENT acknowledges and agrees to WhatsApp's Business policies for use during Beta.	2. Các sự kiện có thể tính phí và các chi tiết khác - Việc thử nghiệm Dịch vụ sẽ được tính phí theo giá được thông báo qua email bởi Infobip. Phí sẽ dựa trên phí đăng ký, theo quyết định của Infobip. Chi tiết về giá cả và phí có thể thay đổi và tất cả các cập nhật sẽ được thông báo trước nếu có thể. - Mỗi bên tự chịu trách nhiệm về các chi phí và chi phí liên quan đến việc tham gia. - Bằng cách sử dụng Dịch vụ này, KHÁCH HÀNG thừa nhận và đồng ý với các chính sách kinh doanh của WhatsApp để sử dụng trong giai đoạn Beta.
Mobile Identity/Infobip Network API	
Mobile Identity/Infobip Network API SPECIFICATIONS RELATED TO ALL MOBILE IDENTITY SERVICES: - CLIENT understands that there are some specific requirements imposed by Network Operators in relation to the Mobile identity services. CLIENT shall prior to the start of PROVIDER Service any anytime afterwards, share with PROVIDER all the required information, as communicated to PROVIDER by Network Operator, to ensure proper registration of users and correct usage of the PROVIDER Services, on address Mobile_Identity_Internal@infobip.com. - The CLIENT warrants that it has all necessary permissions from End-Users to disclose their personal data to PROVIDER for processing during the provision of PROVIDER Services. - The CLIENT shall be the sole and exclusive user of the PROVIDER Service and shall not allow access to the PROVIDER Service to any third parties, nor shall it resell to any third parties (unless otherwise agreed in writing). - The CLIENT shall maintain: (i) A clear, accessible privacy notice compliant with applicable data protection law, informing End-Users about the processing of their Personal Data by CLIENT, PROVIDER, and the Network Operator. The CLIENT shall ensure End-Users are aware of this notice before their data is used for PROVIDER Services and provide a copy to PROVIDER upon request, updating it as needed to comply with applicable data protection law and Network Operator instructions. (ii) If required by applicable data protection law, a legitimate interest assessment, to be provided to PROVIDER for Network Operator approval. (iii) Unless legitimate interest applies, obtain, record, and maintain End-User consents as required by applicable data protection law. The CLIENT shall provide a record of these consents to PROVIDER or the Network Operator without undue delay upon a request. In delivering PROVIDER Services, PROVIDER acts as a data processor under the instructions of the CLIENT, in accordance with Article 28 of the	API Nhận diện Di động/Mạng Infobip CÁC THÔNG SỐ KỸ THUẬT LIÊN QUAN ĐẾN TẤT CẢ DỊCH VỤ NHẬN DIỆN DI ĐỘNG: - CLIENT hiểu rằng có một số yêu cầu cụ thể do các Nhà mạng đặt ra liên quan đến dịch vụ nhận diện di động. KHÁCH HÀNG phải chia sẻ với PROVIDER trước khi bắt đầu Dịch vụ PROVIDER bất cứ lúc nào sau đó, tất cả thông tin cần thiết, như được Nhà điều hành mạng cung cấp cho PROVIDER, để đảm bảo đăng ký người dùng đúng cách và sử dụng đúng Dịch vụ PROVIDER tại địa chỉ Mobile_Identity_Internal@infobip.com. - KHÁCH HÀNG cam kết rằng họ có tất cả các quyền cần thiết từ Người dùng cuối để tiết lộ dữ liệu cá nhân của họ cho PROVIDER để xử lý trong quá trình cung cấp Dịch vụ PROVIDER. - KHÁCH HÀNG sẽ là người dùng duy nhất và độc quyền của Dịch vụ PROVIDER và không được phép truy cập Dịch vụ PROVIDER cho bất kỳ bên thứ ba nào, cũng như không được bán lại cho bên thứ ba (trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản). - KHÁCH HÀNG sẽ duy trì: (i) Thông báo quyền riêng tư rõ ràng, dễ tiếp cận, tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu hiện hành, thông báo cho Người dùng cuối về việc xử lý Dữ liệu Cá nhân của họ bởi KHÁCH HÀNG, NHÀ CUNG CẤP và Nhà điều hành mạng. KHÁCH HÀNG phải đảm bảo Người dùng cuối biết thông báo này trước khi dữ liệu của họ được sử dụng cho Dịch vụ NHÀ CUNG CẤP và cung cấp bản sao cho NHÀ CUNG CẤP khi có yêu cầu, cập nhật khi cần thiết để tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu hiện hành và hướng dẫn của Nhà điều hành mạng. (ii) Nếu luật bảo vệ dữ liệu hiện hành yêu cầu, phải cung cấp đánh giá lợi ích hợp pháp cho PROVIDER để Nhà điều hành mạng phê duyệt. (iii) Trừ khi có lợi ích hợp pháp, thu thập, ghi nhận và duy trì sự đồng ý của Người dùng cuối theo yêu cầu của luật bảo vệ dữ liệu hiện hành. KHÁCH HÀNG phải cung cấp hồ sơ về các sự đồng ý này cho PROVIDER hoặc Nhà điều hành mạng mà không chậm trễ không cần thiết khi có yêu cầu.

General Data Protection Regulation (GDPR) and equivalent data protection laws worldwide. Unless explicitly specified herein, personal data processing on behalf of the CLIENT is governed by the Data Processing Agreement (DPA) concluded between PROVIDER and CLIENT.

5. CLIENT is aware that responses provided through the PROVIDER Service are offered on an "as is" and "as available" basis. INFOBIP makes no representation or warranty as to whether the provided data by CLIENT or Third Parties is accurate, up to date, available or error free. Responses delivered via the PROVIDER Service are for the exclusive use of the CLIENT in connection with such Service and shall not be used for any other purpose.

SIM SWAP DETECTION

1. Service Description:

SIM Swap Detection is commonly known as a change of MSISDN/IMSI pairing in the mobile network. This allows subscribers to legitimately move their mobile number (MSISDN) from one SIM card to another - for example in the case of loss or damage to their existing SIM card or an upgrade to a new device with a different SIM card form factor. SIM Swap can be used illegally for hijacking a phone number to conduct fraudulent activities. With SIM Swap Detection INFOBIP processes request by CLIENT over Network Operator on whether SIM card has been swapped in designated Time Period and forwards such result to CLIENT.

For this particular service, there are two applicable standards: the first is the standard MI API, the details of which can be found at the following link: [Mobile Identity - Infobip API](#). The second is referred to CAMARA standard, with further details available at this link: [CAMARA Project · GitHub](#).

1.1. INFOBIP Services include:

Connectivity between CLIENT's information system and the Platform;
Configuration of the Platform to receive SIM Swap Request generated by CLIENT and the handling and routing of such SIM Swap Request to available Network Operators;
Billing of such Chargeable Events processed by INFOBIP; and
Technical support.

1.2. In the provision of the INFOBIP Services, INFOBIP shall:

Khi cung cấp Dịch vụ PROVIDER, PROVIDER đóng vai trò là bên xử lý dữ liệu theo chỉ đạo của CLIENT, phù hợp với Điều 28 của Quy định Bảo vệ Dữ liệu Chung (GDPR) và các luật bảo vệ dữ liệu tương đương trên toàn thế giới. Trừ khi được quy định rõ ràng tại đây, việc xử lý dữ liệu cá nhân thay mặt KHÁCH HÀNG được điều chỉnh bởi Thỏa thuận Xử lý Dữ liệu (DPA) được ký kết giữa PROVIDER và CLIENT.

5. KHÁCH HÀNG nhận thức rằng các phản hồi được cung cấp qua Dịch vụ NHÀ CUNG cấp được cung cấp theo nguyên tắc "nguyên trạng" và "khi có sẵn". INFOBIP không cam kết hay đảm bảo liệu dữ liệu do KHÁCH HÀNG hoặc Bên thứ ba cung cấp có chính xác, cập nhật, có sẵn hoặc không có lỗi hay không. Các phản hồi được cung cấp qua Dịch vụ NHÀ CUNG là dành riêng cho KHÁCH hàng sử dụng liên quan đến Dịch vụ đó và không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.

PHÁT HIỆN HOÁN ĐỔI SIM

1. Mô tả dịch vụ:

Phát hiện hoán đổi SIM thường được biết đến như một sự thay đổi trong kết nối MSISDN/IMSI trong mạng di động. Điều này cho phép thuê bao chuyển số điện thoại di động (MSISDN) từ SIM này sang SIM khác một cách hợp pháp - ví dụ trong trường hợp SIM hiện tại bị mất hoặc hư hỏng hoặc nâng cấp lên thiết bị mới với kiểu dáng SIM khác. SIM Swap có thể bị sử dụng bất hợp pháp để chiếm quyền một số điện thoại nhằm thực hiện các hoạt động gian lận. Với phát hiện hoán đổi SIM, INFOBIP xử lý yêu cầu của CLIENT qua Nhà mạng về việc thẻ SIM đã được hoán đổi trong khoảng thời gian quy định hay không và chuyển tiếp kết quả đó cho CLIENT. Đối với dịch vụ cụ thể này, có hai tiêu chuẩn áp dụng: tiêu chuẩn đầu tiên là MI API tiêu chuẩn, chi tiết có thể được tìm thấy tại liên kết sau: Mobile Identity - Infobip API. Tiêu chuẩn thứ hai được đề cập đến tiêu chuẩn CAMARA, với chi tiết thêm có tại liên kết này: Dự án CAMARA · GitHub.

1.1. Dịch vụ của INFOBIP bao gồm:

- Kết nối giữa hệ thống thông tin của CLIENT và Nền tảng;
- Cấu hình Nền tảng để nhận Yêu cầu Đổi SIM do CLIENT tạo ra và xử lý, định tuyến Yêu cầu Đổi SIM đó đến các Nhà mạng có sẵn;
- Thanh toán các sự kiện có tính phí do INFOBIP xử lý; và
- Hỗ trợ kỹ thuật.

1.2. Trong việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP, INFOBIP sẽ:

- Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của CLIENT và Nền tảng được kiểm tra và vận hành;
- Định tuyến lưu lượng yêu cầu hoán đổi SIM do CLIENT tạo ra đến các Nhà mạng có sẵn;
- Hóa đơn CLIENT cho tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp INFOBIP;
- Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với các Nhà điều hành mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ INFOBIP; và

1.3. KHÁCH HÀNG cũng cam kết thêm:

- Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đầy đủ các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp;
- Đảm bảo hệ thống thông tin của mình được cấu hình đúng để định tuyến Yêu cầu Hoán đổi SIM đến Nền tảng;
- Tạo và duy trì, với chi phí của mình, cơ sở dữ liệu về Người dùng cuối mà các Yêu cầu SIM Swap đã được thực hiện, bao gồm cả sự đồng ý của họ khi được yêu cầu bởi các Nhà điều hành mạng và/hoặc luật áp dụng;
- Thông báo lượng truy cập lớn hơn ít nhất 7 ngày trước; và
- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ thanh toán.

2. Các thông tin phát hiện sự kiện có thể sặc và các thông tin khác về việc hoán đổi SIM:

"Yêu cầu hoán đổi SIM" là một cuộc gọi API có ba tham số bắt

	buộc: MSISDN và consentGranted (nếu Nhà mạng yêu cầu), Time Period (nếu Nhà mạng cần). "Thời gian" là khung thời gian số được Nhà mạng hỗ trợ, trong đó Nhà mạng phải kiểm tra xem việc hoán đổi SIM đã xảy ra chưa; "Sự kiện có tính phí" nghĩa là Yêu cầu Hoán đổi SIM do CLIENT gửi đến INFOBIP và phải được INFOBIP gửi thành công cho Nhà điều hành mạng đích; "Gửi thành công" nghĩa là INFOBIP chấp nhận Yêu cầu Hoán đổi SIM gửi từ CLIENT và xác thực Yêu cầu Hoán đổi SIM trước khi gửi Yêu cầu Hoán đổi SIM để chuyển tiếp cho Nhà mạng vận hành. Yêu cầu hoán đổi SIM không vượt qua các bài kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi được trả về CLIENT, yêu cầu hoán đổi SIM không bị tính phí. Ngoài ra, yêu cầu hoán đổi SIM được chuyển đến Nhà mạng nhưng Nhà mạng không trả về thông tin về việc phát hiện SIM Swap cũng không bị tính phí. Tất cả các phản hồi dành cho khách hàng nhận được phản hồi Gửi thành công sẽ bị tính phí dịch vụ đã thỏa thuận. Tất cả các phản hồi khác sẽ không bị tính phí. "IMSI" nghĩa là Mã Định Danh Thuê bao Di động Quốc tế, một số dùng để nhận diện duy nhất từng người dùng của mạng di động; "SIM" có nghĩa là Mô-đun Nhận diện Thuê bao, được biết đến rộng rãi như một thẻ SIM, là một mạch tích hợp nhằm lưu trữ an toàn số nhận dạng thuê bao di động quốc tế (IMSI) và khóa liên quan, dùng để nhận dạng và xác thực thuê bao trên các thiết bị điện thoại di động; "MSISDN" là một số nhận diện duy nhất một gói đăng ký trong Hệ thống Toàn cầu cho Truyền thông Di động hoặc mạng di động của Hệ thống Viễn thông Di động Toàn cầu, là cách ánh xạ số điện thoại với mô-đun nhận diện thuê bao trong điện thoại di động hoặc di động; "Nhà điều hành mạng" nghĩa là bất kỳ công ty nào vận hành mạng điện thoại di động dựa trên GSM, cung cấp dịch vụ điện thoại di động cho cơ sở thuê bao của mình. 3. Các loại dữ liệu cá nhân được xử lý thay mặt KHÁCH HÀNG: • MSISDN và Thời kỳ • Ngày và giờ Người dùng cuối kích hoạt yêu cầu hoán đổi SIM • Phản hồi từ INFOBIP đến CLIENT (đúng/sai/lỗi và, nếu được Nhà mạng cung cấp, dấu thời gian xảy ra hoán đổi SIM). TRÍ TUỆ SỐ LIỆU 1. Mô tả dịch vụ Dịch vụ Trí tuệ Số cho phép CLIENT: (i) xác minh xem số MSISDN và số nhận dạng quốc gia được cung cấp có khớp với hồ sơ của Nhà điều hành mạng hay không; (ii) lấy được khu vực địa lý xấp xỉ nơi thiết bị của Người dùng cuối được xác minh là có mặt; và (iii) thực hiện phát hiện hoán đổi SIM trên nhiều mạng di động trên toàn thế giới thông qua Nền tảng. Luồng thông tin số điện thoại sẽ diễn ra như sau: Ứng dụng CLIENT gọi API để yêu cầu dịch vụ Number Intelligence, chia sẻ MSISDN CLIENT có cho Người dùng cuối truy cập dịch vụ CLIENT cùng với các thuộc tính được yêu cầu. Khi nhận được yêu cầu như vậy trên Nền tảng INFOBIP, INFOBIP sẽ xác thực yêu cầu và tiến hành truy vấn cho Nhà điều hành Mạng liên quan. Source sẽ gửi phản hồi đến INFOBIP Platform, nơi sẽ chuyển phản
--	---

Route SIM Swap Request traffic generated by CLIENT to available Network Operators; Invoice CLIENT for all INFOBIP charges relative to the provision of the INFOBIP; Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services; and 1.3. CLIENT further undertakes to:	hồi đó đến CLIENT. Đối với dịch vụ cụ thể này, có hai tiêu chuẩn áp dụng: tiêu chuẩn đầu tiên là MI API tiêu chuẩn, chi tiết có thể được tìm thấy tại liên kết sau: Mobile Identity - Infobip API . Tiêu chuẩn thứ hai được đề cập đến tiêu chuẩn CAMARA, với chi tiết thêm có tại liên kết này: Dự án CAMARA · GitHub. 1.1. Dịch vụ của INFOBIP bao gồm: - Kết nối giữa hệ thống thông tin của CLIENT và Nền tảng. - Cấu hình Nền tảng để nhận Yêu cầu Trí tuệ Số do CLIENT tạo ra và xử lý, định tuyến Yêu cầu Trí tuệ Số đó đến Nhà mạng có sẵn - Thanh toán các sự kiện có tính phí được xử lý bởi INFOBIP, và - Hỗ trợ kỹ thuật. 1.2. Trong việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP, INFOBIP sẽ: - Đảm bảo kết nối giữa hệ thống thông tin của CLIENT và Nền tảng được kiểm tra và vận hành; - Lưu lượng Yêu cầu Thông minh Số tuyến do CLIENT tạo ra đến Nhà điều hành mạng có sẵn; - Hóa đơn CLIENT cho tất cả các khoản phí INFOBIP liên quan đến việc cung cấp INFOBIP; - Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với các Nhà điều hành mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ INFOBIP; 1.3. KHÁCH HÀNG cũng cam kết thêm: - Cung cấp tất cả thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành đầy đủ các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp; - Đảm bảo hệ thống thông tin của chính nó được cấu hình đúng cách để định tuyến Yêu cầu Tình báo Số đến Nền tảng; - Tạo và duy trì, tự chi phí, một cơ sở dữ liệu về Người dùng cuối đã nhận được Yêu cầu Thông tin Số lượng, bao gồm cả sự đồng ý của họ khi được yêu cầu bởi các Nhà điều hành mạng và/hoặc luật áp dụng; - Thông báo lượng truy cập lớn hơn ít nhất 7 ngày trước; và - Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ thanh toán. 2. Sự kiện tính phí và các thông tin khác về Tình Báo: "Yêu cầu Trí tuệ Số" là một cuộc gọi API có bốn tham số: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (nếu được Nhà mạng yêu cầu), callbackUrl, thuộc tính. "Sự kiện có tính phí" nghĩa là Yêu cầu Thông tin Số điện thoại do KHÁCH HÀNG gửi đến INFOBIP và phải được INFOBIP Gửi thành công đến Nhà mạng đích. Yêu cầu Tình báo Số gồm 3 (từ: ba) Sự kiện có tính phí: Sự kiện có tính phí cho SIM WAP, Sự kiện có tính phí cho Kiểm tra Số nhận dạng quốc gia và Sự kiện có tính phí cho vị trí thiết bị. Mỗi sự kiện tính phí được liệt kê ở trên sẽ được tính phí riêng biệt, theo các định nghĩa được nêu trong các phần SIM SWAP, Vị trí Thiết bị và Kiểm tra Số Nhận dạng Quốc gia. Yêu cầu Trí tuệ Số có thể xác minh một hoặc nhiều thuộc tính. "Gửi thành công" nghĩa là INFOBIP chấp nhận Yêu cầu Trí tuệ Số gửi từ CLIENT và xác thực Yêu cầu Trí tuệ Số trước khi gửi Yêu cầu Trí tuệ Số để định tuyến tiếp theo cho Nhà điều hành mạng. Yêu cầu Trí tuệ Số không vượt qua các bài kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi sẽ được trả về CLIENT, và Yêu cầu Trí tuệ Số không bị tính phí. Ngoài ra, Yêu cầu Trí tuệ Số được chuyển đến Nhà mạng nhưng Nhà mạng không trả về thông tin về người dùng cũng sẽ không bị tính. Tất cả các phản hồi dành cho khách hàng nhận được phản hồi Gửi thành công sẽ bị tính phí dịch vụ đã thỏa thuận. Định nghĩa MSISDN, Sự kiện có tính phí, IMSI, SIM, Thời gian và Nhà điều hành mạng sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa trong phần liên quan đến SIM SWAP, Vị trí Thiết bị và Kiểm tra Số nhận dạng quốc gia. 3. Các loại dữ liệu cá nhân được xử lý thay mặt KHÁCH
---	---

	HÀNG: • Số nhận dạng quốc gia, loại giấy tờ nhận dạng, MSISDN, Thời gian (SIM Swap), khu vực địa lý xấp xỉ nơi xác minh sự hiện diện của thiết bị Người dùng cuối • Ngày và giờ Người dùng cuối kích hoạt Yêu cầu Trí tuệ Số điện thoại • Phản hồi từ INFOBIP đến CLIENT (đúng/sai/lỗi và, nếu được Nhà mạng cung cấp, dấu thời gian xảy ra hoán đổi SIM).
--	---

Ensure that its own information systems are properly configured to route SIM Swap Request to the Platform;

Create and maintain, at its own expense, a database of End-Users for whom SIM Swap Requests have been made, including their consents where required by Network Operators and/or applicable laws;

Announce a larger volume of traffic at least 7 days in advance; and
Fulfil all its payment obligations.

2. Chargeable Event and other SIM Swap Detection particulars:

„**SIM Swap Request**“ is an API call that has three mandatory parameters: MSISDN and consentGranted (if required by Network Operator), Time Period (if needed by Network Operator).

„**Time Period**“ is a numeric timeframe supported by Network Operator for which Network Operator shall check whether SIM Swap has happened;

„**Chargeable Event**“ means SIM Swap Request sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator;

„**Successful Submit**“ means INFOBIP accepts the SIM Swap Request sent from the CLIENT and validates the SIM Swap Request before submitting SIM Swap Request for onward routing to Network Operator. SIM Swap Request which does not pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message is returned to the CLIENT and SIM Swap Request is not charged. Also, SIM Swap Request that is routed towards Network Operator, but the Network Operator fails to return the information about SIM Swap detection is also not charged. All responses towards clients that receive Successful Submit response will be charged per agreed service fees. All other responses will not be charged.

„**IMSI**“ means International Mobile Subscriber Identity, a number that uniquely identifies every user of a cellular network;

„**SIM**“ means Subscriber Identification Module, widely known as a SIM card, it's an integrated circuit that is intended to securely store the international mobile subscriber identity (IMSI) number and its related key, which are used to identify and authenticate subscribers on mobile telephony devices;

„**MSISDN**“ is a number uniquely identifying a subscription in a Global System for Mobile communications or a Universal Mobile Telecommunications System mobile network, it's the mapping of the telephone number to the subscriber identity module in a mobile or cellular phone;

„**Network Operator**“ means any company operating a GSM-based mobile telephony network, offering mobile telephony services to its subscriber base.

3. Categories of personal data processed on behalf of the CLIENT:

- MSISDN and Time Period
- Date and time when the End-User triggered the activation of the SIM Swap Request
- Response from INFOBIP to CLIENT (true/false/error and, if provided by the Network Operator, time stamp in which SIM Swap occurred).

NUMBER INTELLIGENCE

1. Service description

Number Intelligence Service enables CLIENT to: (i) verify whether the provided MSISDN and national identity number match Network Operator's records; (ii) obtain the approximate geographic area in which the End-User's device is verified to be present; and (iii) perform SIM

Swap Detection across multiple mobile networks worldwide through the Platform.

Number intelligence flow shall proceed as follows:

CLIENT application invokes the API to request the Number Intelligence service, sharing the MSISDN CLIENT has for the End User accessing CLIENT services along with requested attributes.

Upon receiving such request on INFOBIP Platform, INFOBIP shall validate request, and perform query to relevant Network Operator.

Source will return a response to INFOBIP Platform which shall route such response to the CLIENT.

For this particular service, there are two applicable standards: the first is the standard MI API, the details of which can be found at the following link: [Mobile Identity - Infobip API](#). The second is referred to CAMARA standard, with further details available at this link: [CAMARA Project - GitHub](#).

1.1. INFOBIP Services include:

- a) Connectivity between CLIENT's information system and the Platform.
- b) Configuration of the Platform to receive Number Intelligence Request generated by CLIENT and the handling and routing of such Number Intelligence Request to available Network Operator
- c) Billing of Chargeable Events processed by INFOBIP, and
- d) Technical support.

1.2. In the provision of the INFOBIP Services, INFOBIP shall:

- a) Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational;
- b) Route Number Intelligence Request traffic generated by CLIENT to available Network Operator;
- c) Invoice CLIENT for all INFOBIP charges relative to the provision of the INFOBIP;
- d) Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services;

1.3. CLIENT further undertakes to:

- a) Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP;
- b) Ensure that its own information systems are properly configured to route Number Intelligence Request to the Platform;
- c) Create and maintain, at its own expense, a database of End-Users for whom Number Intelligence Requests have been made, including their consents where required by Network Operators and/or applicable laws;
- d) Announce a larger volume of traffic at least 7 days in advance; and
- e) Fulfil all its payment obligations.

2. Chargeable Event and other Number Intelligence particulars:

"Number Intelligence Request" is an API call that has four parameters: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (if required by Network Operator), callbackUrl, attributes.

"Chargeable Event" means Number Intelligence Request sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator. Number Intelligence Request consist of 3 (words: three) Chargeable Events: Chargeable Event for SIM WAP, Chargeable Event for National Identity Number Check and Chargeable Event for Device Location. Each Chargeable event listed above will be charged separately, in accordance with the definitions set out in the sections to SIM SWAP, Device Location and National Identity Number Check. The Number Intelligence Request could verify one or several attributes.

"Successful Submit" means INFOBIP accepts the Number Intelligence Request sent from the CLIENT and validates the Number Intelligence Request before submitting the Number Intelligence Request for onward routing to Network Operator. Number Intelligence Request which does not

pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message is returned to the CLIENT and Number Intelligence Request is not charged. Also, Number Intelligence Request that is routed towards Network Operator, but the Network Operator fails to return the information about the user is also not charged. All responses towards clients that receive Successful Submit response will be charged per agreed service fees.

Definitions MSISDN, Chargeable Event, IMSI, SIM, Time Period and Network Operator will have a meaning as defined in section related to SIM SWAP, Device Location and National Identity Number Check.

3. Categories of personal data processed on behalf of the CLIENT:

- National Identity Number, type of identification document, MSISDN, Time Period (SIM Swap), the approximate geographic area where the presence of the End-User's device is verified
- Date and time when the End-User triggered the activation of the Number Intelligence Request
- Response from INFOBIP to CLIENT (true/false/error and, if provided by the Network Operator, time stamp in which SIM Swap occurred).

NATIONAL IDENTITY NUMBER CHECK 1.Service description National Identity Number Check Service enables CLIENT to verify whether the provided MSISDN and national identity number match Network Operator records. National Identity Number Check flow shall proceed as follows: CLIENT application invokes the INFOBIP API to request the National Identity Number Check service, sharing the MSISDN CLIENT has for the End User accessing CLIENT services along with National Identity Number. Upon receiving such request on INFOBIP Platform, INFOBIP shall validate request, and perform query to relevant Network Operator. Source will return a response to INFOBIP Platform which shall route such response to the CLIENT. For this particular service, there are two applicable standards: the first is the standard MI API, the details of which can be found at the following link: Mobile Identity - Infobip API . The second is referred to CAMARA standard, with further details available at this link: CAMARA Project · GitHub.	KIỂM TRA SỐ CHỨNG MINH NHÂN DÂN 1. Mô tả dịch vụ Dịch vụ Kiểm tra Số Chứng minh Nhân dân cho phép KHÁCH HÀNG xác minh xem MSISDN và số chứng minh nhân dân được cung cấp có khớp với hồ sơ của Nhà mạng hay không. Quy trình Kiểm tra Số Chứng minh Nhân dân sẽ diễn ra như sau: Ứng dụng KHÁCH HÀNG gọi API INFOBIP để yêu cầu dịch vụ Kiểm tra Số Chứng minh Nhân dân, chia sẻ MSISDN mà KHÁCH HÀNG có cho Người dùng cuối truy cập dịch vụ CỦA KHÁCH HÀNG cùng với Số Chứng minh Nhân dân. Sau khi nhận được yêu cầu đó trên Nền tảng INFOBIP, INFOBIP sẽ xác thực yêu cầu và thực hiện truy vấn với Nhà mạng có liên quan. Nguồn sẽ trả về phản hồi cho Nền tảng INFOBIP, nền tảng này sẽ chuyển tiếp phản hồi đó đến KHÁCH HÀNG. Đối với dịch vụ cụ thể này, có hai tiêu chuẩn áp dụng: tiêu chuẩn đầu tiên là API MI tiêu chuẩn, chi tiết có thể được tìm thấy tại liên kết sau: Mobile Identity - Infobip API. Tiêu chuẩn thứ hai được gọi là tiêu chuẩn CAMARA, với thông tin chi tiết hơn có sẵn tại liên kết này: CAMARA Project · GitHub.
2.Chargeable Event and other National Identity Number Check particulars: "National Identity Number Check Request" is an API call that has four parameters: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (if required by Network Operator), nationalId, documentType. "Chargeable Event" means National Identity Number Check Request sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator. "Successful Submit" means INFOBIP accepts National Identity Number Check Request sent from the CLIENT and validates the National Identity Number Check Request before submitting the National Identity Number Check Request for onward routing to Network Operator National Identity Number Check Request which does not pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message is returned to the CLIENT and National Identity Number Check Request is not charged. Also, National Identity Number Check Request that is routed towards Network Operator, but the Network Operator fails to return the information about the user is also not charged. All responses towards clients that receive Successful Submit response will be charged per agreed service fees. Definitions MSISDN, IMSI, SIM, Time Period and Network Operator will have a meaning as defined in section related to SIM SWAP Detection Service.	2. Sự kiện tính phí và các chi tiết khác về kiểm tra số định danh quốc gia: "Yêu cầu kiểm tra số định danh quốc gia" là một lệnh gọi API có bốn tham số: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (nếu được nhà mạng yêu cầu), nationalId, documentType. "Sự kiện tính phí" nghĩa là Yêu cầu kiểm tra số định danh quốc gia được CLIENT gửi đến INFOBIP và phải được INFOBIP gửi thành công đến nhà mạng đích. "Gửi thành công" nghĩa là INFOBIP chấp nhận Yêu cầu Kiểm tra Số Chứng minh Nhân dân (NIND) được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực Yêu cầu này trước khi gửi tiếp để chuyển tiếp đến Nhà mạng. Yêu cầu NIND không vượt qua các bài kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi được trả về cho KHÁCH HÀNG, và Yêu cầu NIND sẽ không bị tính phí. Tương tự, Yêu cầu NIND được chuyển tiếp đến Nhà mạng, nhưng Nhà mạng không trả về thông tin về người dùng cũng sẽ không bị tính phí. Tất cả các phản hồi gửi đến khách hàng nhận được phản hồi "Gửi thành công" sẽ được tính phí theo phí dịch vụ đã thỏa thuận. Định nghĩa: MSISDN, IMSI, SIM, Khoảng thời gian và Nhà mạng sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa trong phần liên quan đến Dịch vụ Phát hiện Hoán đổi SIM.
3. Categories of personal data processed on behalf of the CLIENT: •National Identity Number, type of identification document, MSISDN •Date and time when the End-User triggered the activation of the National Identity Number Check Request • Response from INFOBIP to CLIENT (matched/not matched/error).	3. Các loại dữ liệu cá nhân được xử lý thay mặt KHÁCH HÀNG: • Số chứng minh nhân dân, loại giấy tờ tùy thân, MSISDN • Ngày và giờ Người dùng cuối kích hoạt Yêu cầu kiểm tra Số chứng minh nhân dân • Phản hồi từ INFOBIP cho KHÁCH HÀNG (khớp/không khớp/lỗi).

KNOW YOUR CUSTOMER MATCH CHECK 1.Service description Know Your Customer (KYC) Match Check Service enables CLIENT to (i) verify whether the provided user information matches Network Operator records for that specific user identified by the phone number. KYC Match Check flow shall proceed as follows: CLIENT application invokes the INFOBIP API to request the KYC Match Check service, sharing the MSISDN CLIENT has for the End User accessing CLIENT services along with user information that needs to be verified against Operator data. Upon receiving such request on INFOBIP Platform, INFOBIP shall validate request, and perform query to relevant Network Operator. Source will return a response to INFOBIP Platform which shall route such response to the CLIENT. This particular service was made following Camara Network API standards (CAMARA Project GitHub) and can be found on Infobip API documentation.	KIỂM TRA THÔNG TIN KHÁCH HÀNG (KYC) 1. Mô tả dịch vụ Dịch vụ Kiểm tra Thông tin Khách hàng (KYC) cho phép KHÁCH HÀNG (i) xác minh xem thông tin người dùng được cung cấp có khớp với hồ sơ của Nhà mạng đối với người dùng cụ thể được xác định bằng số điện thoại hay không. Quy trình Kiểm tra Thông tin Khách hàng (KYC) sẽ diễn ra như sau: Ứng dụng KHÁCH HÀNG gọi API của INFOBIP để yêu cầu dịch vụ Kiểm tra Thông tin Khách hàng (KYC), chia sẻ MSISDN mà KHÁCH HÀNG có cho Người dùng Cuối truy cập dịch vụ của KHÁCH HÀNG cùng với thông tin người dùng cần được xác minh so với dữ liệu của Nhà mạng. Sau khi nhận được yêu cầu đó trên Nền tảng INFOBIP, INFOBIP sẽ xác thực yêu cầu và thực hiện truy vấn với Nhà mạng có liên quan. Nguồn sẽ trả về phản hồi cho Nền tảng INFOBIP, nền tảng này sẽ chuyển tiếp phản hồi đó đến KHÁCH HÀNG. Dịch vụ cụ thể này được xây dựng theo tiêu chuẩn API của Mạng Camara (Dự án CAMARA trên GitHub) và có thể được tìm thấy trong tài liệu API của Infobip.
2.Chargeable Event and other KYC particulars: "KYC Match Check Request" is an API call that has following parameters: phoneNumber (MSISDN), idDocument, name, givenName, familyName, nameKanaHankaku, nameKanaZenkaku, middleNames, familyNameAtBirth, address, streetName, streetNumber, postalCode, region, locality, country, houseNumberExtension, birthdate, email, gender. "Chargeable Event" means KYC Match Check Request sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator. "Successful Submit" means INFOBIP accepts KYC Match Check Request sent from the CLIENT and validates the KYC Match Check Request before submitting the KYC Match Check Request for onward routing to Network Operator. KYC Match Check Request which does not pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message is returned to the CLIENT and KYC Match Check Request is not charged. Also, KYC Match Check Request that is routed towards Network Operator, but the Network Operator fails to return the information about the user is also not charged. All responses towards clients that receive Successful Submit response will be charged per agreed service fees. Definitions MSISDN, IMSI, SIM, Time Period and Network Operator will have a meaning as defined in section related to SIM SWAP Detection Service.	2. Sự kiện tính phí và các thông tin KYC khác: "Yêu cầu kiểm tra trùng khớp KYC" là một lệnh gọi API có các tham số sau: số điện thoại (MSISDN), idDocument, tên, tên đệm, họ, tên KanaHankaku, tên KanaZenkaku, tên lót, họ lúc sinh, địa chỉ, tên đường, số nhà, mã bưu điện, khu vực, địa phương, quốc gia, số nhà mở rộng, ngày sinh, email, giới tính. "Sự kiện tính phí" nghĩa là Yêu cầu kiểm tra trùng khớp KYC được CLIENT gửi đến INFOBIP và phải được INFOBIP gửi thành công đến Nhà mạng đích. "Gửi thành công" có nghĩa là INFOBIP chấp nhận Yêu cầu Kiểm tra Xác thực KYC được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực Yêu cầu Kiểm tra Xác thực KYC trước khi chuyển tiếp đến Nhà mạng. Yêu cầu Kiểm tra Xác thực KYC không vượt qua các bài kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi sẽ được trả về cho KHÁCH HÀNG, đồng thời Yêu cầu Kiểm tra Xác thực KYC sẽ không bị tính phí. Ngoài ra, Yêu cầu Kiểm tra Xác thực KYC được chuyển tiếp đến Nhà mạng sẽ không bị tính phí. Nếu nhà điều hành mạng không trả lại thông tin về người dùng thì sẽ không bị tính phí. Tất cả các phản hồi đối với khách hàng nhận được phản hồi "Gửi thành công" sẽ được tính phí theo phí dịch vụ đã thỏa thuận. Các định nghĩa MSISDN, IMSI, SIM, Khoảng thời gian và Nhà mạng sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa trong phần liên quan đến Dịch vụ phát hiện hoán đổi SIM.
3. Categories of personal data processed on behalf of the CLIENT: •National Identity Number, type of identification document, MSISDN, first name, last name, middle name, family name at birth, address, birthdate, email address, gender •Date and time when the End-User triggered the activation of the KYC Match Check Request •Response from INFOBIP to CLIENT (matched/not matched/error).	3. Các loại dữ liệu cá nhân được xử lý thay mặt KHÁCH HÀNG: • Số CMND, loại giấy tờ tùy thân, MSISDN, tên, họ, tên đệm, họ khi sinh, địa chỉ, ngày sinh, địa chỉ email, giới tính • Ngày và giờ Người dùng cuối kích hoạt Yêu cầu Kiểm tra Đối khớp KYC • Phản hồi từ INFOBIP cho KHÁCH HÀNG (đối khớp/không đối khớp/lỗi).

SILENT MOBILE VERIFICATION 1. Service description Silent Mobile Verification (SMV) enables CLIENT to verify, whether the MSISDN of a device accessing CLIENT Service matches the MSISDN CLIENT (i) has on file for that End User or (ii) the MSISDN CLIENT captured from the End User during the transactional flow. CLIENT sends API request for Silent Mobile Verification to INFOBIP, who will forward this request to appropriate Network Operator. Network Operator will complete verification process and return a response to INFOBIP Platform which shall route such response to CLIENT. SMV flow shall proceed as follows: a) End User triggers an action that requires verification on CLIENT service; b) CLIENT application invokes the INFOBIP API to request the Silent Mobile Verification service, sharing the MSISDN CLIENT has for the End User accessing CLIENT Services; c) Upon receiving such request on INFOBIP Platform, INFOBIP shall route such request to Network Operator; d) Provided the End User is accessing the CLIENT Service via the mobile network, the Network Operator will retrieve the MSISDN associated with the device connected to the CLIENT's services and perform a comparison of this MSISDN against the MSISDN provided by the CLIENT; e) Infobip will query Network Operator for information of whether the MSISDN provided by the CLIENT and the MSISDN acquired by the Network Operator match. f) Network Operator will return a response to INFOBIP Platform which shall route such response to CLIENT. For this particular service, there are two applicable standards: the first is the standard MI API, the details of which can be found at the following link: Mobile Identity - Infobip API . The second is referred to CAMARA standard, with further details available at this link: CAMARA Project · GitHub	XÁC MINH THIẾT BỊ DI ĐỘNG IM LẶNG 1. Mô tả dịch vụ Xác minh thiết bị di động im lặng (SMV) cho phép KHÁCH HÀNG xác minh xem MSISDN của thiết bị truy cập Dịch vụ KHÁCH HÀNG có khớp với MSISDN mà KHÁCH HÀNG (i) đã lưu trữ cho Người dùng cuối đó hoặc (ii) MSISDN mà KHÁCH HÀNG thu thập được từ Người dùng cuối trong quá trình giao dịch hay không. KHÁCH HÀNG gửi yêu cầu API để xác minh thiết bị di động im lặng đến INFOBIP, đơn vị này sẽ chuyển tiếp yêu cầu này đến Nhà mạng thích hợp. Nhà mạng sẽ hoàn tất quá trình xác minh và trả về phản hồi cho Nền tảng INFOBIP, nền tảng này sẽ chuyển tiếp phản hồi đó đến KHÁCH HÀNG. Quy trình SMV sẽ diễn ra như sau: a) Người dùng cuối kích hoạt một hành động yêu cầu xác minh trên dịch vụ CLIENT; b) Ứng dụng CLIENT gọi API của INFOBIP để yêu cầu dịch vụ Xác minh Di động Im lặng, chia sẻ MSISDN mà CLIENT có cho Người dùng cuối truy cập Dịch vụ CLIENT; c) Sau khi nhận được yêu cầu đó trên Nền tảng INFOBIP, INFOBIP sẽ chuyển tiếp yêu cầu đó đến Nhà mạng; d) Nếu Người dùng cuối đang truy cập Dịch vụ CLIENT thông qua mạng di động, Nhà mạng sẽ truy xuất MSISDN được liên kết với thiết bị được kết nối với các dịch vụ của CLIENT và thực hiện so sánh MSISDN này với MSISDN do CLIENT cung cấp; e) Infobip sẽ truy vấn Nhà mạng để biết thông tin về việc MSISDN do CLIENT cung cấp và MSISDN mà Nhà mạng thu được có khớp nhau hay không. f) Nhà mạng sẽ trả về phản hồi cho Nền tảng INFOBIP, và Nền tảng INFOBIP sẽ chuyển tiếp phản hồi đó đến CLIENT. Đối với dịch vụ cụ thể này, có hai tiêu chuẩn áp dụng: tiêu chuẩn đầu tiên là API MI tiêu chuẩn, chi tiết có thể tìm thấy tại liên kết sau: Mobile Identity - Infobip API. Tiêu chuẩn thứ hai là tiêu chuẩn CAMARA, thông tin chi tiết hơn có sẵn tại liên kết này: CAMARA Project · GitHub
---	--

INFOBIP Services include: a) Connectivity between CLIENT's information system and the Platform. b) Configuration of the Platform to receive SMV Request generated by CLIENT and the handling and routing of such SMV Request to available Network Operators. c) Billing of Chargeable Events processed by INFOBIP d) Technical support. 1.2. In the provision of the INFOBIP Services, INFOBIP shall: a) Ensure that connectivity between CLIENT's information system and the Platform is tested and operational; b) Route SMV Request traffic generated by CLIENT to available Network Operators; c) Invoice CLIENT for all INFOBIP Charges relative to the provision of the INFOBIP; d) Manage all contractual relationships with Network Operators to ensure the operability of the INFOBIP Services; 1.3. CLIENT further undertakes to: a) Provide all the configuration information through the proper completion of all technical forms provided by INFOBIP; b) Ensure that its own information systems are properly configured to route SMV Request to the Platform; c) Create and maintain, at its own expense, a database of End-Users for whom SMV Requests have been made, including their consents where required by Network Operators and/or applicable laws; d) Announce a larger volume of traffic at least 7 days in advance; and e) Fulfill all its payment obligations.	Dịch vụ INFOBIP bao gồm: a) Kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng. b) Cấu hình Nền tảng để nhận Yêu cầu SMV do KHÁCH HÀNG tạo ra và xử lý cũng như định tuyến các Yêu cầu SMV đó đến các Nhà mạng khả dụng. c) Lập hóa đơn cho các Sự kiện tính phí được xử lý bởi INFOBIP. d) Hỗ trợ kỹ thuật. 1.2. Trong việc cung cấp Dịch vụ INFOBIP, INFOBIP sẽ: a) Đảm bảo rằng kết nối giữa hệ thống thông tin của KHÁCH HÀNG và Nền tảng đã được kiểm tra và hoạt động; b) Định tuyến lưu lượng Yêu cầu SMV do KHÁCH HÀNG tạo ra đến các Nhà mạng khả dụng; c) Lập hóa đơn cho KHÁCH HÀNG tất cả các khoản phí của INFOBIP liên quan đến việc cung cấp INFOBIP; d) Quản lý tất cả các mối quan hệ hợp đồng với các Nhà mạng để đảm bảo khả năng hoạt động của Dịch vụ INFOBIP; 1.3. KHÁCH HÀNG cam kết thêm: a) Cung cấp đầy đủ thông tin cấu hình thông qua việc hoàn thành chính xác tất cả các biểu mẫu kỹ thuật do INFOBIP cung cấp;
2. Chargeable Event and other SMV particulars: "Silent Mobile Verification Request" or "SMV Request" is an API call that has six parameters: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (if required by Mobile Operator), deviceIp, devicePort, callbackUrl, returnUrl. "Chargeable Event" means Silent Mobile Verification Request sent by CLIENT to INFOBIP which is subject to Successful Submit by INFOBIP to destination Network Operator. The SMV Request could be made up of one or several API calls done from a user device and CLIENT service. "Successful Submit" means INFOBIP accepts the Silent Mobile Verification Request sent from the CLIENT and validates the Silent Mobile Verification Request before submitting the Silent Mobile Verification Request for onward routing to Network Operator. Silent Mobile Verification Request which does not pass INFOBIP's validation tests is rejected and error message is returned to the CLIENT and Silent Mobile Verification Request is not charged. Also, Silent Mobile Verification Request that is routed towards Network Operator, but the Network Operator fails to return information about user's MSISDN verification is also not charged. All responses towards clients that receive Successful submit response will be charged per agreed service fees. Definitions MSISDN, IMSI, SIM, Time Period and Network Operator will have a meaning as defined in section related to SIM SWAP Detection Service. 3. Categories of personal data processed on behalf of the CLIENT: • MSISDN, public IP address, device port	2. Sự kiện tính phí và các chi tiết khác về SMV: "Yêu cầu xác minh di động im lặng" hay "Yêu cầu SMV" là một lệnh gọi API có sáu tham số: phoneNumber (MSISDN), consentGranted (nếu được nhà mạng yêu cầu), deviceIp, devicePort, callbackUrl, returnUrl. "Sự kiện tính phí" có nghĩa là Yêu cầu xác minh di động im lặng được CLIENT gửi đến INFOBIP, tùy thuộc vào việc INFOBIP gửi thành công đến nhà mạng đích. Yêu cầu SMV có thể bao gồm một hoặc nhiều lệnh gọi API được thực hiện từ thiết bị người dùng và dịch vụ CLIENT. "Gửi thành công" có nghĩa là INFOBIP chấp nhận Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng được gửi từ KHÁCH HÀNG và xác thực Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng trước khi gửi Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng để chuyển tiếp đến Nhà mạng. Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng không vượt qua các bài kiểm tra xác thực của INFOBIP sẽ bị từ chối và thông báo lỗi sẽ được trả về cho KHÁCH HÀNG và Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng sẽ không bị tính phí. Ngoài ra, Yêu cầu Xác minh Di động Im lặng được chuyển đến Nhà mạng, nhưng Nhà mạng không trả về thông tin về việc xác minh MSISDN của người dùng cũng sẽ không bị tính phí. Tất cả các phản hồi đối với khách hàng nhận được phản hồi "Gửi thành công" sẽ được tính phí theo phí dịch vụ đã thỏa thuận. Định nghĩa MSISDN, IMSI, SIM, Khoảng thời gian và Nhà mạng sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa trong phần liên quan đến Dịch vụ Phát hiện Đổi SIM. 3. Các loại dữ liệu cá nhân được xử lý thay mặt KHÁCH HÀNG:

• Date and time when the End-User triggered the activation of the SMV Request • Response from INFOBIP to CLIENT (matched/not matched/error).	• MSISDN, địa chỉ IP công cộng, cổng thiết bị - Ngày và giờ khi Người dùng cuối kích hoạt Yêu cầu SMV • Phản hồi từ INFOBIP gửi tới CLIENT (khớp/không khớp/lỗi).
SocketLabs Spotlight 1. Service Description "SocketLabs Spotlight" shall mean the email analytics and reputation monitoring service provided by INFOBIP to CLIENT, which ingests CLIENT's email sending and engagement data — whether generated via the INFOBIP Platform or transmitted from a connected third-party email sending platform — to provide reputation scoring, performance monitoring, and guided diagnostic insight. Available features and data retention depend on CLIENT's subscribed plan. 2. Chargeable Events and Other SocketLabs Spotlight Particulars "Chargeable Event" means, as applicable to CLIENT's plan, (a) each Processed Email ingested by SocketLabs Spotlight, or (b) the recurring subscription fee for CLIENT's SocketLabs Spotlight plan. "Processed Email" means each email message and its associated delivery and engagement data ingested by SocketLabs Spotlight, regardless of whether sent through the INFOBIP Platform or a connected third-party email sending platform. "Connector" means the integration used to transmit CLIENT's data from a third-party email sending platform into SocketLabs Spotlight. Chargeable Events are billed in accordance with CLIENT's plan and may include a fixed fee for an included volume of Processed Emails, usage-based fees above that volume, per-seat fees, or custom Enterprise pricing.	SocketLabs Spotlight 1. Mô tả dịch vụ "SocketLabs Spotlight" có nghĩa là dịch vụ phân tích email và giám sát uy tín do INFOBIP cung cấp cho CLIENT, thu nhận dữ liệu gửi email và tương tác của CLIENT — dù được tạo qua Nền tảng INFOBIP hay truyền từ nền tảng gửi email bên thứ ba kết nối — nhằm cung cấp điểm số uy tín, giám sát hiệu suất và phân tích chẩn đoán có hướng dẫn. Các tính năng có sẵn và việc lưu trữ dữ liệu phụ thuộc vào gói của CLIENT đã đăng ký. 2. Các sự kiện có tính phí và các thông tin nổi bật khác của SocketLabs "Sự kiện có tính phí" có nghĩa là, tùy theo gói của CLIENT, (a) mỗi Email đã xử lý được SocketLabs Spotlight nhập, hoặc (b) phí đăng ký định kỳ cho gói SocketLabs Spotlight của CLIENT. "Email đã xử lý" nghĩa là mỗi email và dữ liệu gửi và tương tác liên quan được SocketLabs Spotlight tiếp nhận, bất kể được gửi qua Nền tảng INFOBIP hay nền tảng gửi email bên thứ ba kết nối. "Connector" nghĩa là tích hợp được sử dụng để truyền dữ liệu của CLIENT từ nền tảng gửi email bên thứ ba vào SocketLabs Spotlight. Sự kiện có tính phí được tính theo kế hoạch của CLIENT và có thể bao gồm phí cố định cho một khối lượng Email đã xử lý bao gồm, phí dựa trên mức sử dụng vượt quá khối lượng đó, phí theo từng chỗ ngồi hoặc giá Enterprise tùy chỉnh.