LEISTUNGBESCHREIBUNG – RINGCENTRAL ENGAGE DIGITAL-SERVICES

Diese Leistungsbeschreibung ist Teil des Rahmenvertrags für Dienste (der **„Vertrag“**), welcher die von den Parteien vereinbarten Vertragbedingungen für die Bereitstellung von Engage Digital-Services von RingCentral für den Kunden enthält.

Im Fall von Widersprüchen zwischen dem Vertrag und dieser Leistungsbeschreibung, haben die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung Vorrang. Begriffe in Großbuchstaben, die nachfolgend nicht definiert sind, haben die im Rahmenvertrag für Dienste aufgeführte Bedeutung.

1. Service-Überblick

„Engage Digital-Services“ von RingCentral ist eine cloudbasierte kanalübergreifende Kommunikationsplattform, die ein- und ausgehende Nachrichten von Digitalkanälen empfängt, weiterleitet, beantwortet und anzeigt undaus den folgenden Komponenten besteht:

Eine Plattform zur Verwaltung von Kundeninteraktionen, die alle kundenseitigen Kommunikationskanäle (einschließlich Communitys, E-Mail, SMS, Website, mobile App, Chat und Kommunikation über Social Media) über einen Prozessablauf vereinheitlicht, Fragen und Antworten archiviert, Fragen automatisch oder manuell an die richtigen Expertengruppen weiterleitet und anhand von Statistiken die Arbeit eines Teams überwacht.

2. Rechnungsstellung und Bezahlung

A. Rechnungsstellung

Beginnend mit dem Startdatum auf dem Bestellformular, und bis zum Vertragsende, obliegt Ihnen die Bezahlung a) der Engage Digital-Services-Gebühren für wenigstens die Anzahl an Sitzen, die im ED-Bestellformular (wie nachstehend angegeben) (ein **„ED-Vertragssitz“**) aufgeführt sind, basierend auf einem Pro-Sitz-Preis, der im ED-Bestellformular (ein **„ED-Vertragssitzpreis“**) in seiner jeweils gültigen Fassung aufgeführt ist, unabhängig von der Anzahl der verwendeten Sitze; b) jeglicher Nutzungsgebühren und c) aller zusätzlichen Gebühren, die im ED-Bestellformular aufgeführt sind, einschließlich der Gebühren für neu hinzugefügte ED-Vertragssitze wie unten angegeben.

B. Neue Engage Digital-Vertragssitze Hinzufügen

Sie können zu jeder Zeit ED-Vertragssitze hinzufügen, entweder durch ein neues ED-Bestellformular oder durch eine schriftliche Zusatzvereinbarung, geschlossen zwischen Ihnen und RingCentral. Die Gebühren für Engage Digital-Services für diese zusätzlichen ED-Vertragssitze werden gemäß dem Preis pro Sitz erhoben, der im ED-Bestellformular aufgeführt ist. Ihnen obliegt die Zahlung der Engage Digital-Services-Gebühren, die für diese zusätzlichen ED-Vertragssitze bis zum Vertragsende anfallen.

C. On-demand-Engage Digital-Sitze Hinzufügen

Sie können zu jeder Zeit zusätzliche Sitze für Ihre Engage Digital-Services auf Bedarfsbasis nutzen (jeder ein **„On-demand-ED-Sitz“**). Die Abrechnung für den On-demand-ED-Sitz erfolgt auf Basis des Preises des ED-Vertragssitzes zuzüglich zwanzig Euros (€20) pro Monat und Sitz (der **„On-demand-ED-Preis“**), bis Sie den On-demand-ED-Sitz aus Ihrem Engage Digital-Services-Abonnement entfernen (was Sie zu jeder Zeit nach eigenem Ermessen tun können). Gebühren für Engage Digital-Services für On-demand-ED-Sitze werden für den gesamten Monat in Rechnung gestellt, unabhängig von der Anzahl an Tagen, die tatsächlich genutzt wurden. Gebühren werden Ihnen in jeder monatlichen Abrechnungsperiode für die höchste Anzahl an On-demand-ED-Sitzen in Rechnung gestellt, die während dieses Abrechnungszeitraums genutzt wurden. Gebühren für weitere Engage Digital-Service-Lizenzen werden unter Umständen zu dem im ED-Bestellformular aufgeführten Preis abgerechnet.

3. Engage Digital-Services, -Einstellungen und -Modifikationen

Die Einstellungen und Voreinstellungen für Ihre Engage Digital-Services, einschließlich, jedoch ohne Einschränkung auf unter anderem Benutzerrechte, Benutzerkompetenzen und Berechtigungen; Weiterleitung, Ansprechpartner, Skripte; Registrierungsinformationen und Aktivierung von On-demand-ED-Sitzen, können von den Einzelpersonen vorgenommen und geändert werden, denen Sie Zugang zur Webkonsole einräumen (**„Kontoadministratoren“**). Der Kunde erkennt an, dass Handlungen oder Versäumnisse aufseiten der Kontoadministratoren unter Umständen zu zusätzlichen Gebühren führen oder die Engage Digital-Services beeinträchtigen können. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Handlungen oder Versäumnisse der Kontoadministratoren und die sich ergebenden Auswirkungen auf abrechenbare Beträge.

4. Nutzung von Engage Digital-Services

Sie erkennen an und stimmen zu, dass die gesamte Nutzung der Engage Digital-Services dieser Leistungsbeschreibungund dem Vertrag unterliegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Nutzungsrichtlinien und Datenschutzrichtlinien in der Vereinbarung. Sie erkennen an und stimmen zu, dass Sie vollständig verantwortlich und haftbar sind für die Nutzung der Engage Digital-Services, und für beliebige Software, die in Verbindung mit den Kontaktzentrum-Services verwendet wird, und für beliebige und alle Gebühren, die infolge einer solchen Nutzung anfallen. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in der Vereinbarung gelten für die Nutzung der Engage Digital-Services folgende Bedingungen:

A. Nutzung des Software-Services

Die Nutzung von Engage Digital-Services ist strikt beschränkt auf Folgendes: (i) den Zugriff auf, das Lesen von und Antworten auf eingehende(n) Nachrichten; (ii) die Überwachung, Analyse und Nutzung eingehender Nachrichten; und (iii) die Erfassung, Verwaltung und Verarbeitung der Kundeninhalte.

B. Zugang und Codes

Die Endnutzer des Kunden erhalten persönliche Zugangscodes (Benutzername und Kennwort) und sind zur absoluten Geheimhaltung dieser Codes verpflichtet. Die Verantwortung zum Schutz der Zugangscodes obliegt diesen Endnutzern sowie die Verpflichtung, diese anderen Personen gegenüber nicht preiszugeben. Wenn ein Endnutzer eines Kunden Kenntnis von einer Vertraulichkeitsverletzung (versehentliche Preisgabe (Verlust, Diebstahl usw.) oder vorsätzliche Preisgabe) erlangt, ist der Kunde verpflichtet, RingCentral unverzüglich unter security.paris@ringcentral.com zu informieren. Wenn eine solche Vertraulichkeitsverletzung zu einer Verfehlung bei personenbezogenen Daten führt, ist der Kunde verpflichtet, RingCentral ohne schuldhaftes Zögern nach Bekanntwerden zu informieren. Wann immer ein Endnutzer eines Kunden über einen sicheren Zugang und ein Kennwort authentifiziert wurde, gilt unwiderlegbar der Inhaber des verwendeten sicheren Zugangs als Ausführer der Transaktionen, die über diesen sicheren Zugang ausgeführt wurden.

C. Nutzungseinschränkungen

Der Kunde und Endnutzer des Kunden dürfen Engage Digital-Services für folgende Vorgänge nicht benutzen:

i. Speicherung oder Übertragung von rechtswidrigen oder betrügerischen Daten oder Daten, die die Rechte von Dritten verletzen.

ii. Speicherung oder Übertragung von Viren oder Malware.

iii. Verletzung der Integrität oder Leistung der Daten oder der Engage Digital-Services.

iv. Versuch, gegen die Richtlinie zum eingeschränkten Zugang zu verstoßen.

v. Umgehung einer vertraglich festgelegten Nutzungseinschränkung.

vi. Anfertigung einer Kopie aller oder eines Teils der Engage Digital-Services, einschließlich Funktionalitäten und Schnittstellen.

vii. Anfertigung einer Kopie der Dokumentation zur nicht autorisierten Verwendung.

viii. Abkapselung oder Reproduktion der gesamten oder eines Teils der Engage Digital-Services, sofern nicht durch RingCentral ausdrücklich autorisiert.

ix. Zugriff auf oder Nutzung der Engage Digital-Services mit dem Ziel, ein Konkurrenzprodukt zu entwickeln.

oder

x. Der Versuch, die Engage Digital-Services zurückzuentwickeln.

5. Gewährleistungserklärung

Die Services werden „so wie sie sind“ bereitgestellt, RingCentral übernimmt unter keinen Umständen eine Gewährleistung für Folgendes: (i) die Eignung der Engage Digital-Services für einen bestimmten Zweck oder für den Geschäftsbetrieb des Kunden; (ii) die Fähigkeit der Engage Digital-Services zur Durchführung der Aufgaben oder zur Erreichung der Ziele oder Ergebnisse, die vom Kunden festgelegt wurden; (iii) die Fehlerlosigkeit der Engage Digital-Services; (iv) die unterbrechungsfreie Erreichbarkeit der Engage Digital-Services; (v) die zeitnahe oder vollständige Erfassung der Daten, die von Verbundenen Drittanbieter-Services erstellt werden; (vi) die Einhaltung von Gesetzen ausser den ausdrücklich genannten Gesetzen; (vii) das Vorhandensein, die Genauigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Eigentumsrechte an den oder Wahrhaftigkeit der Daten, die von den Verbundenen Drittanbieter-Services erstellt werden.

6. Aussetzung des Service

RingCentral behält sich das Recht vor, den Zugang zu den Engage Digital-Services in folgenden Fällen auszusetzen: (i) Nichteinhaltung dieser Nutzungsbedingungen; (ii) die gesetzeswidrige Nutzung der Engage Digital-Services durch den Kunden (oder wenn ein solcher Verstoß sich abzeichnet); (iii) wenn die Nutzung zu einem ungewöhnlichen Anstieg des Datenverkehrs und RingCentral zu der Annahme führt, dass der Datenverkehr betrügerisch ist oder er die Leistung der Engage Digital-Services ernsthaft beeinträchtigt; (iv) wenn ein Gesetz die Nutzung der Engage Digital-Services verbietet; oder (v) wenn die Erfüllung von mehreren Zahlungsaufforderungen unterbleibt, die nach einem Zahlungsverzug versendet wurden. Die Bereitstellung und der Zugang zum Service wird für solch einen Kunden wieder aufgenommen, sobald der oben genannte Verstoß, der die Aussetzung des Services zur Folge hatte, geheilt wurde.

7. Definitionen

Die hierin verwendeten und nicht anderweitig definierten Begriffe haben die gleiche Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen sind. Für den Zweck dieser Leistungsbeschreibunghaben die folgenden Begriffe die im Folgenden aufgeführten Bedeutungen:

A. **„Verbundener Drittanbieter-Service“** bedeutet die Community, Social Media- oder Messaging-Plattformen oder andere unabhängige Kommunikations-Services, von denen Daten durch die Engage Digital-Services erfasst werden.

B. **„ED-Bestellformular“** ist ein Bestellformular, das von den Parteien gemäß den Bestimmungen des Vertrags und dieser Lsitungsbeschreibung geschlossen wird, darin aufgeführt finden sich die Detailinformationen zum Abonnement der Engage Digital-Services, einschließlich aller weiteren Produkte, Services und Funktionalitäten, die der Kunde erworben hat.

C. **„Sitz“** bedeutet entweder: i) eine benannte Lizenz basierend auf den benannten Personen, die die Engage Digital-Services nutzen; oder ii) eine gleichzeitige Lizenz basierend auf der Anzahl an Personen, die die Engage Digital-Services gleichzeitig nutzen.

D. **„Sicherer Zugang“** bedeutet eine Kombination aus persönlichem Benutzernamen/Kennwort, über die der Zugang zu einem Administratorkonto oder ein Endnutzerkonto gewährt wird.

E. **„Nutzung“** bedeutet alle Gebühren, die in Verbindung mit der Nutzung Ihrer Engage Digital-Services anfallen, einschließlich der Gebühren und Produkte, die im ED-Bestellformular aufgeführt sind.