ANEXO DE SERVICIO – SERVICIOS DE ENGAGE DIGITAL DE RINGCENTRAL

Este Anexo de Servicio es una parte del Contrato Principal de Servicios (el **"Contrato"**) que incluye los términos y condiciones acordados por las Partes bajo los cuales RingCentral proporcionará los Servicios de Engage Digital de RingCentral al Cliente.

En caso de conflicto entre las disposiciones del Contrato y las disposiciones del presente Anexo de Servicio, prevalecerán las disposiciones del presente Anexo de Servicio. Los términos en mayúsculas que no se definen en el presente documento tienen la definición que se proporciona en el Contrato Principal de Servicios.

1. Resumen del Servicio

Los **Servicios de Engage Digital** de RingCentral consisten en una plataforma de comunicaciones omnicanal basada en la nube que recibe, direcciona, responde y muestra mensajes entrantes y salientes de los canales digitales y está integrada por los siguientes componentes: una plataforma para la gestión de la interacción con el cliente que unifica todos los canales de comunicación con el cliente (incluidas las comunidades, el correo electrónico, los SMS, los sitios web, las aplicaciones móviles, el chat y las comunicaciones de las redes sociales) mediante un flujo de procesos, archiva las preguntas y respuestas, renvía las preguntas de forma manual o automática a los grupos de expertos adecuados y supervisa el trabajo del equipo mediante estadísticas.

2. Facturación y Pago

A. Facturación

A partir de la Fecha de Inicio establecida en el Formulario de Pedido, y hasta el final del Período de Vigencia, Usted se compromete a pagar por: a) Las tarifas de los Servicios de Engage Digital para al menos el número de Puestos establecidos en el Formulario de Pedido ED (tal y como se modifica según lo permitido a continuación) (un **"Puesto del Contrato ED"**) basado en el precio por Puesto establecido en el Formulario de Pedido ED (un **"Precio de Puesto del Contrato ED"**), tal y como se modifica cada cierto tiempo, independientemente del número de Puestos que se utilicen; b) cualquier tarifa de Uso y c) cualquier tarifa adicional establecida en el Formulario de Pedido ED, incluyendo las tarifas para los Puestos del Contrato ED recién añadidos, tal y como se establece a continuación.

B. Incorporación de Nuevos Puestos del Contrato de Engage Digital

Usted puede incorporar Puestos del contrato ED en cualquier momento, ya sea a través de un nuevo Formulario de Pedido ED o una modificación por escrito firmada por Usted y RingCentral. Las tarifas de los Servicios de Engage Digital relacionadas con estos Puestos adicionales del Contrato ED se facturarán al precio por Puesto establecido en el Formulario de Pedido ED. Para evitar dudas, se le pedirá que pague las tarifas de los Servicios de Engage Digital relacionadas con estos Puestos adicionales del Contrato ED hasta el final del plazo.

C. Incorporación de Puestos de Engage Digital a la Demanda

En cualquier momento, Usted puede utilizar Puestos adicionales con sus Servicios de Engage Digital según sea necesario (cada uno, un **"Puesto del ED a la Demanda"**). Se le facturará el Puesto del ED a la Demanda con la tarifa del Precio de Puesto del Contrato ED más veinte euros (20€) al mes por Puesto (el **"Precio del ED a la Demanda"**) hasta que Usted elimine este Puesto del ED Bajo Demanda de su suscripción de Servicios de Engage Digital (lo cual puede hacer en cualquier momento a su discreción). Las tarifas de los Servicios de Engage Digital para cualquier Puesto del ED a la Demanda se cobrarán por el mes completo, sin importar el número de días utilizados. Por cada período de facturación mensual, se le cobrará la mayor cantidad de Puestos del ED a la Demanda que se utilicen dentro de dicho período de facturación. Las tarifas por otras licencias del Servicio de Engage Digital podrán ser facturadas al precio establecido en el Formulario de Pedido de ED.

3. Servicios de Engage Digital, Ajustes y Modificaciones

Los ajustes y preferencias para sus Servicios de Engage Digital, incluyendo sin limitación, derechos de usuario, habilidades de usuario y permisos; direccionamiento, puntos de contacto, scripts; información de registro y activación de los Puestos de ED a la Demanda, entre otros, pueden ser establecidos y modificados por aquellos individuos a los que Usted permita tener acceso a la consola web (**"Administradores de Cuenta"**). El Cliente reconoce que los actos u omisiones de los Administradores de Cuenta pueden dar lugar a cargos adicionales o afectar a los Servicios de Engage Digital. El Cliente será el único responsable de los actos u omisiones y del impacto en las cantidades facturables de los Administradores de Cuenta.

4. Uso de los Servicios de Engage Digital

Usted reconoce y acepta que todo uso de los Servicios de Engage Digital estará sujeto a este Anexo de Servicio y al Contrato, incluyendo sin limitación las políticas de uso y las políticas de privacidad de datos contenidas en el Contrato. Usted reconoce y acepta que Usted es completamente responsable por todo el uso de los Servicios de Engage Digital, cualquier software usado conjuntamente con los Servicios de Engage Digital, y todas y cada una de las tarifas y cargos que se incurran como resultado de dicho uso. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario establecida en el Contrato, el uso de los Servicios de Engage Digital estará sujeto a los siguientes términos:

A. Uso del Servicio de Software

El uso de los Servicios de Engage Digital está estrictamente limitado a lo siguiente: (i) para acceder, leer y responder a los mensajes entrantes; (ii) para supervisar, analizar y utilizar los mensajes entrantes; y (iii) para recopilar, gestionar y procesar el Contenido del Cliente.

B. Acceso y Códigos

A los Usuarios Finales del Cliente se les proporcionarán códigos de acceso personales (nombre de usuario y contraseña) y deberán mantener esos códigos en estricta confidencialidad. Esos Usuarios Finales son responsables de proteger sus códigos de acceso y se comprometen a no revelarlos a ninguna persona. Si un Usuario Final del Cliente se da cuenta de una violación de la confidencialidad (revelación accidental (pérdida, robo, etc.) o revelación deliberada), el Cliente deberá enviar inmediatamente un correo electrónico a RingCentral a security.paris@ringcentral.com. Si esa violación de la confidencialidad conduce a una violación de los datos personales, el cliente deberá informar a RingCentral sin demora después de tener conocimiento de ello. Siempre que un Usuario Final del Cliente se autentifique mediante un Acceso Seguro y una contraseña, se presumirá de forma irrefutable que el titular del Acceso Seguro utilizado ha llevado a cabo las transacciones realizadas mediante dicho Acceso Seguro.

C. Restricciones de Uso

El Cliente y los Usuarios Finales del Cliente no pueden utilizar los Servicios de Engage Digital para:

i. almacenar o transferir datos ilícitos o fraudulentos o datos que infrinjan derechos de terceros.

ii. almacenar o transferir virus o programas informáticos malignos.

iii. perjudicar la integridad o el rendimiento de los datos o de los servicios de Engage Digital.

iv. intentar violar la política de acceso restringido.

v. eludir una restricción contractual sobre el uso.

vi. copiar todo o parte de los Servicios de Engage Digital, incluyendo las funcionalidades e interfaces.

vii. copiar documentación para un uso no autorizado.

viii. resumir o reproducir todo o parte de los Servicios de Engage Digital a menos que sea formalmente autorizado por RingCentral.

ix. acceder o utilizar los Servicios de Engage Digital en un intento de desarrollar un producto en competencia;

o

x. intentar hacer ingeniería inversa con los Servicios de Engage Digital.

5. Renuncia de Garantías

Los Servicios se proporcionan “como son” y RingCentral no garantiza ninguno de los siguientes aspectos, bajo ninguna circunstancia: (i) que los Servicios de Engage Digital sean adecuados para una necesidad específica o para las operaciones comerciales del Cliente; (ii) que los Servicios de Engage Digital sean capaces de realizar las tareas o alcanzar los objetivos o resultados establecidos por el Cliente; (iii) que no haya defectos en los Servicios de Engage Digital; (iv) que los Servicios de Engage Digital sean accesibles sin interrupción; (v) que los datos generados por los Servicios de Terceros Conectados se recogerán de forma oportuna o que serán completos; (vi) el cumplimiento de cualquier legislación distinta de la legislación expresamente indicada; (vii) la existencia, exactitud, calidad, integridad, legalidad, propiedad o veracidad de los datos generados por los Servicios de Terceros Conectados.

6. Suspensión del Servicio

RingCentral se reserva el derecho de suspender el acceso a los Servicios de Engage Digital en los siguientes casos: (i) el incumplimiento de estas condiciones de uso; (ii) si el Cliente utiliza los Servicios de Engage Digital de una manera que infringe la ley (o si tal incumplimiento es inminente); (iii) si desencadena un pico de tráfico inusual que lleva a RingCentral a creer que el tráfico es fraudulento o que tiene un impacto grave en el rendimiento de los Servicios de Engage Digital; (iv) si es el objetivo de una ley que prohíbe el uso de los Servicios de Engage Digital; o (v) si no cumple con las diversas órdenes de pago enviadas a raíz de un incumplimiento de pago. La prestación y el acceso al Servicio para ese Cliente se reanudará tan pronto como se haya subsanado el incumplimiento mencionado que dio lugar a la suspensión del Servicio.

7. Definiciones

Los términos utilizados en el presente documento, pero no definidos de otra manera, tienen el significado que se les atribuye en el Contrato. A los efectos del presente Anexo de Servicio, los siguientes términos tienen los significados que se indican a continuación:

A. **"Servicio de Terceros Conectados"** hace referencia a la comunidad, las redes sociales o las plataformas de mensajería o cualquier otro servicio de comunicación independiente, de los que los Servicios de Engage Digital recogen datos.

B. **"Formulario de pedido ED"** es un formulario de pedido firmado por las Partes bajo los términos del Contrato y este Anexo de Servicio, que establece los detalles de la suscripción a los Servicios de Engage Digital, incluyendo cualquier producto adicional, servicios y funcionalidad adquiridos por el Cliente.

C. **"Puesto"** hace referencia a: i) una licencia nominativa basada en las personas designadas que utilizan los Servicios de Engage Digital, o ii) una licencia concurrente basada en el número de personas que utilizan simultáneamente los Servicios de Engage Digital.

D. **"Acceso Seguro"** hace referencia a una combinación de nombre de usuario/contraseña personal que permite el acceso a una Cuenta de Administrador o a una Cuenta de Usuario Final.

E. **"Uso"** hace referencia a los cargos incurridos en relación con el uso de sus servicios de ED, incluyendo los cargos y productos listados en el Formulario de Pedido de ED.