SERVIZI ENGAGE DIGITAL DI RINGCENTRAL

Il presente Allegato del Servizio è parte integrante dell'Accordo per la Fornitura dei Servizi (l'**"Accordo"**) che include i termini e le condizioni concordate dalle Parti in base alle quali RingCentral fornirà i Servizi Engage Digital al Cliente.

In caso di conflitto tra le disposizioni dell'Accordo e le disposizioni del presente Allegato del Servizio, prevarranno le disposizioni del presente Allegato del Servizio. I termini in maiuscolo che non sono definiti nel presente documento hanno la stessa definizione contenuta nell'Accordo.

1. Descrizione del Servizio

I **Servizi Engage Digital di RingCentral** sono forniti attraverso una piattaforma di comunicazione multicanale su cloud che riceve, instrada, risponde e visualizza i messaggi in entrata e in uscita dai canali digitali ed è composta dai seguenti componenti: una piattaforma di gestione dell'interazione con il cliente che unifica tutti i canali di comunicazione dedicati al cliente (incluse comunità, e-mail, SMS, sito web, app mobile, chat e comunicazioni sui social media) utilizzando un flusso di lavoro di processo, archivia le domande e le risposte, inoltra le domande manualmente o automaticamente ai competenti gruppi di esperti e supervisiona il lavoro di un team attraverso le statistiche.

2. Fatturazione e Pagamento

A. Fatturazione

A decorrere dalla Data di Inizio indicata nel Modulo d'Ordine e fino alla fine della Durata, il Cliente si impegna a corrispondere: a) le tariffe dei Servizi Engage Digital che corrispondono come minimo al numero di Postazioni indicate nel Modulo d'Ordine ED (eventualmente modificato secondo le modalità di seguito indicate) (la **"Postazione ED Contrattualizzata"**) sulla base del prezzo per postazione indicato nel Modulo d'Ordine ED (il **"Prezzo della Postazione ED Contrattualizzata"**), come modificato di volta in volta, indipendentemente dal numero delle Postazioni utilizzate; b) ogni importo relativo all'Utilizzo e c) eventuali costi aggiuntivi indicati nel Modulo d'Ordine ED, compresi i costi per ogni Postazione ED Contrattualizzata aggiuntiva, secondo quanto di seguito indicato.

B. Postazioni Engage Digital Contrattualizzate aggiuntive

È possibile richiedere Postazioni ED Contrattualizzate aggiuntive in qualsiasi momento attraverso un nuovo Modulo d'Ordine ED o modificando per iscritto quanto sottoscritto dal Cliente e da RingCentral. Le tariffe dei Servizi Engage Digital relative alle Postazioni ED Contrattualizzate aggiuntive saranno fatturate al prezzo per Postazione indicato nel Modulo d'Ordine ED. Per maggiore chiarezza si precisa che il Cliente sarà tenuto a pagare le tariffe per i Servizi Engage Digital relativi alle Postazioni ED Contrattualizzate aggiuntive fino alla fine della Durata.

C. Postazioni Engage Digital On Demand aggiuntive

In qualsiasi momento è possibile utilizzare con i Servizi Engage Digital, secondo le esigenze, Postazioni aggiuntive (singolarmente la **"Postazione ED On-Demand"**). Tali Postazioni ED On-Demand saranno addebitate al Cliente al Prezzo della Postazione ED Contrattualizzata più l'equivalente di venti euro (€20) al mese per singola Postazione (il **"Prezzo ED On-Demand"**) fino a quando la Postazione ED On-Demand non sarà rimossa dall'abbonamento ai Servizi Engage Digital (cosa che il Cliente potrà fare in qualsiasi momento a sua discrezione). Le tariffe dei Servizi Engage Digital per ogni Postazioni ED On-Demand saranno addebitate per l'intero mese, indipendentemente dal numero di giorni di effettivo utilizzo. Per ogni periodo di fatturazione mensile, ti verrà addebitato il numero più alto di Postazioni ED On-Demand utilizzate entro tale periodo di fatturazione. Le tariffe per le altre licenze relative ai Servizi Engage Digital saranno fatturate al prezzo indicato nel Modulo d'Ordine ED.

3. Servizi Engage Digital, Impostazioni e Modifiche

Le impostazioni e le opzioni per i Servizi Engage Digital, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i diritti degli utenti, le abilitazioni e i permessi, l'instradamento, i punti di contatto, gli script, le informazioni di registrazione e l'attivazione delle Postazioni ED On-Demand, possono essere impostate e modificate da coloro che hanno accesso alla web console su autorizzazione del Cliente (**"Amministratori dell'Account"**). Il Cliente riconosce che gli atti o le omissioni degli Amministratori dell'Account possono comportare costi aggiuntivi o incidere sui Servizi Engage Digital. Il Cliente sarà l'unico responsabile degli atti o delle omissioni compiute degli Amministratori dell'Account e degli impatti di queste sugli importi fatturati per i servizi fruiti.

4. Utilizzo dei Servizi Engage Digital Services

Il Cliente riconosce e accetta che l'utilizzo dei Servizi Engage Digital è soggetto alle condizioni stabilite nel presente Allegato di Servizio e nell'Accordo, incluse, senza limitazioni, le policy di utilizzo e le policy sul trattamento dei dati contenute nell'Accordo. Il Cliente riconosce e accetta altresì di essere il solo responsabile del corretto uso dei Servizi Engage Digital, di qualsiasi software utilizzato per la fruizione dei Servizi Engage Digital e di tutte le spese e gli oneri conseguenti all'utilizzo dei Servizi Engage Digital. Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Accordo, l'utilizzo dei Servizi Engage Digital è soggetto alle seguenti specifiche condizioni:

A. Utiizzo del Software

L'utilizzo dei Servizi Engage Digital è strettamente limitato a quanto segue: (i) accedere, leggere e rispondere ai messaggi in arrivo; (ii) supervisionare, analizzare e utilizzare i messaggi in arrivo; e (iii) raccogliere, gestire ed elaborare i Contenuti del Cliente.

B. Accesso ai Codici

Gli Utenti Finali del Cliente riceveranno i codici di accesso personali (nome utente e password) e dovranno mantenerli strettamente confidenziali. Gli Utenti Finali sono responsabili della protezione dei loro codici di accesso e si impegnano a non divulgarli ad alcuna persona. Se un Utente Finale del Cliente viene a conoscenza di una violazione della riservatezza (divulgazione accidentale (perdita, furto, ecc.) o divulgazione volontaria), il Cliente dovrà immediatamente inviare un'e-mail a RingCentral all'indirizzo security.paris@ringcentral.com. Se tale violazione della riservatezza porta ad una violazione dei dati personali, il Cliente dovrà informare RingCentral senza indebito ritardo dopo esserne venuto a conoscenza. Ogni volta che un Utente Finale del Cliente viene autenticato utilizzando l'Accesso Sicuro e una password, il titolare dell'Accesso Sicuro utilizzato si presume in modo inconfutabile che abbia eseguito le transazioni effettuate utilizzando tale Accesso Sicuro.

C. Restrizioni d'Uso

Il Cliente e gli Utenti Finali del Cliente non possono utilizzare i Servizi Engage Digital per:

i. Memorizzare o trasferire dati illegali o fraudolenti o che violano i diritti di terzi.

ii. Memorizzare o trasferire virus o malware.

iii. Danneggiare l'integrità o le prestazioni dei dati o dei Servizi Engage Digital.

iv. Tentare di violare la politica di accesso limitato.

v. Aggirare una restrizione contrattuale sull'utilizzo dei servizi.

vi. Copiare in tutto o in parte i Servizi Engage Digital, incluse le funzionalità e le interfacce.

vii. Copiare la documentazione per un uso non autorizzato.

viii. Sintetizzare o riprodurre in tutto o in parte i Servizi Engage Digital, salvo autorizzazione formale da parte di RingCentral.

ix. Accedere o utilizzare i Servizi Engage Digital nel tentativo di sviluppare un prodotto concorrente.

o

x. Tentare di invertire il processo di ingegnerizzazione dei Servizi Engage Digital.

5. Garanzia - Esclusione

I Servizi vengono forniti "così come sono" RingCentral non garantisce in alcun modo quanto segue: (i) che i Servizi Engage Digital siano adatti a una specifica esigenza o alle attività commerciali del Cliente; (ii) che i Servizi Engage Digital siano in grado di svolgere i compiti o di raggiungere gli obiettivi o i risultati stabiliti dal Cliente; (iii) che non vi siano difetti nei Servizi Engage Digital; (iv) che i Servizi Engage Digital saranno accessibili senza interruzioni; (v) che i dati generati dai Servizi Connessi di Terze Parti saranno raccolti in modo tempestivo o che saranno completi; (vi) il rispetto di qualsiasi legislazione diversa da quelle espressamente previste; (vii) l'esistenza, l'accuratezza, la qualità, l'integrità, la liceità, la proprietà o la veridicità dei dati generati dai Servizi Connessi di Terze Parti.

6. Sospensione del Servizio

Il RingCentral si riserva il diritto di sospendere l'accesso ai Servizi Engage Digital nei seguenti casi: (i) mancato rispetto delle presenti condizioni di utilizzo; (ii) se il Cliente utilizza i Servizi Engage Digital in modo da violare la legge (o se tale violazione è imminente); (iii) se innesca un picco di traffico insolito che induce RingCentral a credere che il traffico sia fraudolento o che abbia un grave impatto sulle performance dei Servizi Engage Digital; (iv) se una legge espressamente proibisce l'utilizzo dei Servizi Engage Digital; o (v) se non sono rispettati i ripetuti

solleciti di pagamento inviati a seguito dell'omesso pagamento degli importi dovuti per i un mancato pagamento. La fornitura e l'accesso al Servizio per tale Cliente riprenderà non appena verrà meno il fatto che determina la sospensione del Servizio secondo quanto previsto nel presente articolo.

7. Definizioni

I termini utilizzati nel presente allegato, ma non altrimenti definiti, hanno il significato loro attribuito nell'Accordo. Ai fini del presente Allegato del Servizio, i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato:

A. **"Servizi Connessi di Terze Parti"** si intende la community, i social media o le piattaforme di messaggistica o qualsiasi altro servizio di comunicazione indipendente, tramite il quale vengono rilevati dati dai Servizi Engage Digital.

B. **"Modulo d'Ordine ED"** si intende il modulo d'ordine sottoscritto dalle Parti ai sensi dell'Accordo e del presente Allegato del Servizio, che definisce i dettagli dell'abbonamento ai Servizi Engage Digital, inclusi eventuali prodotti, servizi e funzionalità aggiuntive acquistati dal Cliente.

C. **"Postazione"** si intende sia i) una licenza nominativa riferita ad una singola persona indicata che utilizza i Servizi Engage Digital, oppure ii) una licenza cumulativa basata sul numero di persone che utilizzano simultaneamente i Servizi Engage Digital.

D. **"Accesso Sicuro"** si intende una combinazione di nome utente/password personale che garantisce l'accesso all'Account Amministratore o all'Account Utente Finale.

E. **"Utilizzo"** si intende qualsiasi spesa sostenuta in relazione all'utilizzo dei Servizi ED del Cliente, inclusi i costi e i prodotti elencati nel Modulo d'Ordine ED.