

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG – RINGCENTRAL CONTRACT CENTER SERVICES

Diese Leistungsbeschreibung ist Teil des Rahmenvertrags für Dienste (der „**Vertrag**“), der die zwischen den Parteien vereinbarten Bestimmungen enthält, unter denen RingCentral dem Kunden die RingCentral Contract Center Services, wie im entsprechenden Bestellformular beschrieben, zur Verfügung stellt.

In Fall von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen des Vertrags und den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung haben die Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang.

### 1. Übersicht über die Leistungen

„**RingCentral Contact Center-Leistungen**“ ist eine Contact Center-Lösung, bestehend aus Routing, Warteschlangenbildung und Verteilung eingehender und ausgehender Medien sowie damit verbundenen Diensten, Anwendungen und Funktionen, unabhängig davon, ob sie als Teil eines Abonnementpakets enthalten oder separat bestellt werden.

### 2. Rechnungsstellung und Zahlung

#### A. Rechnungsstellung

Beginnend mit dem Startdatum auf dem Bestellformular, und bis zum Ende der Laufzeit, stimmen Sie der Zahlung und Inrechnungstellung der nachfolgenden Gebühren zu: a) die Gebühren für die, wobei diese Gebühren mindestens für die Anzahl der Plätze (Seats) anfallen, welche in der Bestellung von Contact Center-Leistungen ((unter Berücksichtigung von Änderungen in Übereinstimmung mit den nachfolgenden Bestimmungen) festgelegt ist, (ein „**CC Vertrags-Seat**“), basierend auf dem in der Bestellung von Contact Center-Leistungen festgelegten Preis pro Seat (der „**CC Vertrags-Seat-Preis**“), in der jeweils gültigen Fassung, unabhängig von der Anzahl der tatsächlich in Anspruch genommenen Seats; b) die Gebühren für die Anzahl der Lizenzen, welche im Bestellformular der Contact Center-Leistungen festgelegt sind; alle zusätzlichen Gebühren, die in der Bestellung von Contact Center-Leistungen festgelegt sind; und c) die Nutzung, einschließlich der Nutzungsüberschreitungen im Zusammenhang mit Datenspeicherung, Ports oder Minuten (z. B Orts-, Fern- internationale sowie gebührenfreie Verbindungen) und alle anderen anwendbaren Gebühren.

#### B. Hinzufügen neuer Contact Center--Vertrags-Seats

Sie können jederzeit CC-Vertrags-Seats hinzufügen, entweder durch eine neue Bestellung von Contact Center-Leistungen oder durch eine schriftliche Änderung, die von Ihnen und RingCentral durchgeführt wird. Die Gebühren für die Contact Center-Leistungen, die sich auf diese zusätzlichen CC-Vertrags-Seats beziehen, werden zu dem im Bestellformular i der Contact Center-Leistungen - angegebenen Preis pro Seat in Rechnung gestellt. Zur Klarstellung: Sie sind verpflichtet, die Gebühren für diese Contact Center-Leistungen, die sich auf diese zusätzlichen CC Vertrags-Sitze beziehen, bis zum Ende der Laufzeit zu bezahlen.

#### C. Hinzufügen von On Demand- Contact Center -Seats auf Abruf

Sie können in Zusammenhang mit Ihren Contact Center-Leistungen bei Bedarf jederzeit zusätzliche Seats in Anspruch nehmen (jeweils ein „**On Demand- Contact Center -Seat**“). Es wird Ihnen, für jeden On Demand-Contact Center-Seat der Preis für den des CC-Vertrags-Seat, zuzüglich zwanzig Euro (€20) pro Monat und Seat (der „**On Demand- Contact Center -Preis**“) in Rechnung gestellt, bis Sie diesen On Demand- Contact Center- -Seat aus Ihrem Abonnement der Contact Center-Leistungen entfernen (was Sie jederzeit nach eigenem Ermessen tun können). Die Gebühren für On Demand- Contact Center -Seats werden für den gesamten Monat berechnet, unabhängig von der Anzahl der genutzten Tage. Für jeden monatlichen Abrechnungszeitraum wird Ihnen die höchste Anzahl der On Demand- Contact Center-Seats in Rechnung gestellt, die innerhalb dieses Abrechnungszeitraums genutzt werden.

### 3. Contact Center-Leistungen, Einstellungen und Änderungen

Die Einstellungen und Präferenzen Ihrer Contact Center-Leistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Nutzerrechte, Nutzerfähigkeiten und -berechtigungen, Routing, Ansprechpartner, Skripte, Registrierungsinformationen und Aktivierung von On-Demand- Contact Center-Seats, und anderem, können von den Personen festgelegt und geändert werden, denen Sie den Zugriff auf die Web-Konsole gestatten („**Konto-Administratoren**“). Der Kunde erkennt an, dass die Handlungen oder Unterlassungen der Konto-Administratoren zu zusätzlichen Gebühren führen oder die Contact Center-Leistungen beeinträchtigen können. Ausschließlich der Kunde ist für die Handlungen oder Unterlassungen und die Auswirkungen auf die abrechenbaren Beträge der Konto-Administratoren verantwortlich.

#### 4. Nutzung der Contact Center-Leistungen

Sie erkennen an und stimmen zu, dass jede Inanspruchnahme der RingCentral- Contact Center-Leistungen dieser Anlage und dem Vertrag unterliegt, einschließlich, jedoch ohne Beschränkung auf, der Nutzungsrichtlinien und Datenschutzrichtlinien in den Ziffern 5 und 9. RingCentral ist sich ihrer Verantwortung für die Sicherheit der Karteninhaberdaten (CardHolder Data „CHD“), welche RingCentral im Namen des Kunden übermitteln kann, einschließlich der von RingCentral ergriffenen Maßnahmen, welche sich auf die Sicherheit der Umgebung der Kartendaten des Kunden (Card Data Environment „CDE“) auswirken können, bewusst und erkennt diese an. Im Rahmen von RingCentrals Bemühungen, die CHD vor unbefugter Nutzung, Offenlegung, Änderung oder vor Auswirkungen auf die CDE von RingCentral zu schützen, wird RingCentral technische, administrative und physische Maßnahmen in Übereinstimmung mit den PCI DSS-Anforderungen, soweit anwendbar, umsetzen.

Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass Sie die volle Verantwortung und Haftung für jede Inanspruchnahme und Verwendung der Contact Center-Leistungen, für jegliche Software oder Hardware, die in Verbindung mit den Contact Center-Leistungen genutzt wird, sowie für alle Gebühren und Kosten, die sich aus dieser Inanspruchnahme ergeben, tragen.

**A. NR. 110/112 NOTFALLDIENST. IHNEN IST BEWUSST UND SIE ERKLÄREN SICH DAMIT EINVERSTANDEN, DASS 110/112-NOTRUF- ODER NOTFALL-NACHRICHTEN NICHT ÜBER DIE CONTACT CENTER-LEISTUNGEN GETÄTIGT ODER GEGENDET WERDEN KÖNNEN, UND DASS IM ZUSAMMENHANG MIT DEN CONTACT CENTER-LEISTUNGEN KEIN 110/112-ANRUF- ODER SMS-DIENST ODER SONSTIGER NACHRICHTEN-SERVICE ANGEBOten ODER BEREITGESTELLT WIRD. SIE MÜSSEN ALTERNATIVE VORKEHRUNGEN TREFFEN, UM 110/112-ANRUF- ODER SMS-DIENST ZU NUTZEN.**

**B. 110/112 Notrufbenachrichtigungspflichten des Kunden.** Sie erklären, garantieren und verpflichten sich, dass: (i) Sie sicherstellen werden, dass jede Person, die die Contact Center-Leistungen nutzen könnte oder sich an dem physischen Ort aufhält, an welchem auf die Contact Center-Leistungen zugegriffen oder diese genutzt werden können, umfassend informiert und sich bewusst ist, dass sie nicht in der Lage sein wird, über die Contact Center-Leistungen Anrufe an 110/112 zu tätigen oder Nachrichten an 110/112 oder andere Notrufdienste zu senden; und (ii) Sie allen oben genannten Parteien eine alternative Methode zur Verfügung stellen, mittels welcher solche Anrufe getätigt und gegebenenfalls solche Nachrichten gesendet werden können.

#### 5. Custom Storage Option

Kunden haben die Möglichkeit, Custom Storage als Teil ihrer Contact Center- Leistungen zu nutzen, wodurch Kunden ermöglicht wird, Mediendateien in einem eigenen S3 Bucket anstelle des standardmäßigen Cloud Storage Buckets zu speichern.

Custom Storage unterliegt den folgenden Einschränkungen und Bedingungen:

- Diese Bedingungen gelten auf der Ebene der Geschäftseinheit, ohne individualisierte Berechtigungen für Einzelpersonen oder Gruppen.
- Alle Aufzeichnungen müssen direkt auf der RingCentral Contact Center-Plattform wiedergegeben werden.
- Es muss immer mindestens eine RingCentral Contact Center-Seat-Lizenz verbleiben, um auf Aufzeichnungen aus dem S3 Bucket zuzugreifen und diese abzuspielen zu können.
- Dateien können nicht direkt aus der S3 Bucket abgespielt werden.
- Es gibt keine Option für den Massexport von Aufzeichnungen aus der S3 Bucket.
- Es gibt keine Regeln für individualisierte Dateibenennungen.
- Alle Dateien werden innerhalb des vom Client bereitgestellten S3-Buckets verschlüsselt.
- Es gibt keine Fehlerprüfung zwischen RingCentral Contact Center und Amazon S3.
- Es gibt derzeit keinen festen Zeitplan für Time to Live (TTL).
- Es gibt keine Migration von Aufzeichnungen von früheren Speicherlösungen zu Custom Storage.
- Verschlüsselte Dateien können nicht in ein anderes S3 Bucket verschoben werden.
- Änderungen am S3 Bucket führen zur Deaktivierung der Möglichkeit, die Aufzeichnungen über die RingCentral Contact Center-Plattform abzuhearschen.
- Custom Storage kann nur über eine Template-Verfahren bereitgestellt werden und Abweichungen von dem bereitgestellten Template werden nicht unterstützt. Dies beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf:

- Änderung des Sicherheitsprofils und der Einstellungen.
- Änderung einer beliebigen Codierung, um andere Buckets anzusteuern.
- Änderung von Dateinamen (dies kann redundant sein).

## 6. Definitionen

Die hier verwendeten, aber nicht anderweitig definierten Begriffe haben die im Vertrag festgelegte Bedeutung. Für die Zwecke dieses Anhangs haben die folgenden Begriffe die untenstehenden Bedeutungen:

- A. **„Cloud-Storage“** bedeutet die Speicherung von Daten oder Anrufaufzeichnungen innerhalb der RingCentral Contact Center Plattform oder eines RingCentral Contact Center Internal File Transfer Protocol-Servers. Auf die Aufzeichnungen kann dann über die RingCentral Contact Center-Plattform zugegriffen werden, und „Time to Live“ kann so eingestellt werden, dass die Aufzeichnungen nach einer bestimmten Anzahl von Tagen gelöscht werden.
- B. **„Contact Center- Materialien“** bezeichnet die elektronische oder anderweitig zur Verfügung gestellte Dokumentation, welche RingCentral dem Kunden aushändigt oder zur Verfügung stellt und welche die Contact Center-Leistungen beschreibt, einschließlich der Bestandteile jedes Abonnementpakets, soweit anwendbar, und aller anderen Funktionen und Funktionalitäten, welche als Teil der Contact Center-Leistungen angeboten werden. Die **Contact Center- Materialien** können insbesondere, aber ohne Beschränkung hierauf, Handbücher, Produktbeschreibungen, Nutzer- oder Installationsanweisungen, Diagramme, Ausdrucke, Auflistungen, Flussdiagramme und Schulungsmaterialien im Zusammenhang mit den Contact Center-Leistungen umfassen.
- C. **„Bestellung von Contact Center-Leistungen“** ist ein Bestellformular, das von den Parteien gemäß den Bestimmungen des Vertrags und dieser Anlage unterzeichnet wird, und in welchem die Einzelheiten des Abonnements der Contact Center-Leistungen, einschließlich jedes Abonnementpakets, sowie alle vom Kunden erworbenen zusätzlichen Produkte, Leistungen und Funktionen aufgeführt sind.
- D. **„Custom Storage“** bezeichnet eine öffentliche Cloud-Speicherressource, die über einen Drittanbieter verfügbar ist und in der Kundendaten in einem S3 Bucket gespeichert werden.
- E. **„S3 Bucket“** bezeichnet eine Reihe von Dateiodnern, die zum Speichern von Objekten verwendet werden, die aus Daten und ihren beschreibenden Metadaten bestehen.
- F. **„Seat“** ist jede Lizenz für eine einzelne namentlich benannte Person oder für gleichzeitige Nutzer, welche die Contact Center-Leistungen nutzen.
- G. Das **„Abonnementpaket“** ist ein Set von Funktionen und Anwendungen der RingCentral Kontaktzentrumsleistungen, wie in den Contact Center-Materialien näher definiert, welche als Paket bestellt werden können.
- H. **„Nutzung“** umfasst alle Gebühren, welche im Zusammenhang mit der Ihrer Inanspruchnahme der Contact Center-Leistungen anfallen, einschließlich, aber ohne Einschränkung hierauf, Orts-, Fern-, internationale Verbindungen und gebührenfreie Minuten, Gebühren, Ports sowie alle Produkte, welche im Bestellsformular für Contact Center-Leistungen aufgeführt sind.