ANEXO DE SERVICIO – SERVICIOS DE CONTACT CENTER 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 al Cliente los Servicios de Contact Center de RingCentral tal como se describe en el Formulario de Pedido correspondiente.

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.

1. Objeto del Servicio

"Servicios de Contact Center de RingCentral" es una solución de Contact Center que consiste en el direccionamiento, poner en cola y la distribución de los medios entrantes y salientes, así como los servicios, aplicaciones y características relacionados, tanto si se incluyen como parte de un Paquete de Suscripción como si se piden por separado.

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: a) las tarifas de los servicios del Contact Center por al menos el número de Puestos establecido en la Orden de Servicios del Contact Center (según la modificación autorizada a continuación) (un **"Puesto del Contrato CC"**) basado en el precio por Puesto establecido en la Orden de Servicios del Contact Center (el **"Precio del Puesto del Contrato CC"**), según la modificación oportuna, independientemente del número de Puestos que se utilicen; b) las tasas por el número de licencias establecidas en la Orden de Servicios del Contact Center; cualquier tasa adicional establecida en el Formulario de la Orden del Contact Center; y c) el uso, incluidos los excedentes relacionados con el almacenamiento de datos, los puertos o los minutos (por ejemplo, locales, de larga distancia, internacionales y gratuitos), y cualquier otro cargo aplicable.

B. Incorporación de Nuevos Puestos para el Contrato de Contact Center

Puedes añadir Puestos de Contrato CC en cualquier momento, ya sea a través de una nueva Orden de Servicios del Contact Center o una modificación por escrito ejecutada por ti y RingCentral. Las tarifas de los Servicios del Contact Center relacionadas con estos Puestos adicionales del Contrato CC se facturarán al precio por Puesto establecido en el Formulario de Pedido del Contact Center. Para evitar dudas, se le pedirá que pague las tarifas de los servicios del Contact Center relacionadas con estos Puestos adicionales del Contrato CC hasta el final del Periodo de Vigencia.

C. Incorporación de Puestos en el Contact Center Bajo Demanda

En cualquier momento, puede utilizar Puestos adicionales con sus Servicios de Contact Center según sus necesidades (cada uno, un **"Puesto de CC bajo demanda"**). Se le facturará por cualquier Servicio del Contact Center la tarifa del Precio del Puesto del Contrato CC más veinte euros (20€) al mes por Puesto (el **"Precio del CC bajo demanda"**) hasta que elimine este Puesto del CC bajo demanda de su suscripción de Servicios del Contact Center (lo cual puede hacer en cualquier momento bajo su discreción). Las tarifas de los Servicios del Contact Center para cualquier Asiento CC bajo demanda se cobrarán por mes completo, independientemente del número de días utilizados. Para cada período de facturación mensual, se le cobrará el mayor número de Puestos CC bajo demanda utilizados dentro de dicho período de facturación.

3. Servicios, Ajustes y Modificaciones del Contact Center

La configuración y las preferencias de los Servicios del Contact Center, incluidos, entre otros, los derechos de usuario, las habilidades de usuario y los permisos; el enrutamiento, los puntos de contacto, los scripts; la información de registro y la activación de los Puestos de CC bajo demanda, pueden ser establecidos y modificados por aquellas personas a las 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 del Contact Center. El Cliente será el único responsable de los actos u omisiones y del impacto en los importes facturables de los Administradores de Cuenta.

4. Uso de los Servicios del Contact Center

Usted reconoce y acepta que todo uso de los Servicios del Contact Center estará sujeto a este Anexo de Servicio y al Contrato, incluyendo sin limitación las políticas de uso y las políticas de privacidad de datos de las Secciones 5 y 9. RingCentral entiende y reconoce su responsabilidad por la seguridad de los datos del titular de la tarjeta (**"CHD"**) que puede transmitir en nombre del Cliente, incluidas las medidas adoptadas por RingCentral que

pueden afectar a la seguridad del entorno de datos de la tarjeta del Cliente (**"CDE"**). En sus esfuerzos para salvaguardar CHD contra el uso no autorizado, la divulgación, la modificación, o los impactos a RingCentral CDE RingCentral aplicará medidas técnicas, administrativas y físicas de conformidad con los requisitos de PCI DSS, según proceda. Usted reconoce y acepta que es totalmente responsable de todo el uso de los Servicios del Contact Center, de cualquier software o hardware utilizado en conjunto con los Servicios del Contact Center, y de todas y cada una de las tarifas y cargos que se incurran como resultado de dicho uso. A pesar de cualquier disposición en contrario establecida en el Contrato, el uso de los Servicios del Contact Center estará sujeto a los siguientes términos:

A. NO HAY SERVICIO DE 112. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LAS LLAMADAS O MENSAJES DE EMERGENCIA / 112 NO PUEDEN REALIZARSE O ENVIARSE A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DEL CONTACT CENTER Y QUE NO SE OFRECE NI SE PROPORCIONA NINGÚN SERVICIO DE LLAMADAS AL 112 O SMS U OTRO SERVICIO DE MENSAJERÍA CON LOS SERVICIOS DEL CONTACT CENTER. USTED DEBE DISPONER DE MEDIOS ALTERNATIVOS PARA REALIZAR LAS LLAMADAS AL 112.

B. Obligaciones de Notificación al Cliente 112. Usted representa, garantiza y acuerda que: (i) Usted se asegurará de que cualquier persona que pueda utilizar los Servicios del Contact Center o estar presente en el lugar físico donde se pueda acceder o utilizar cualquiera de los Servicios del Contact Center esté completamente informada y sea consciente de que no podrá realizar llamadas o enviar mensajes al 112 u otros servicios de respuesta de emergencia a través de los Servicios del Contact Center; y (ii) Usted proporcionará a todas las partes anteriores un método alternativo para realizar dichas llamadas y, según corresponda, para enviar dichos mensajes.

5. Elección de Almacenamiento Personalizado

El Cliente puede elegir incluir Almacenamiento Personalizado como parte de sus Servicios de Contact Center, permitiendo al Cliente almacenar archivos de medios en su propio S3 Bucket (cubo) en lugar del Bucket de Almacenamiento en Nube predeterminado.

Almacenamiento Personalizado está sujeto a estas limitaciones y condiciones:

- Estas condiciones se aplican a nivel de la Unidad de Negocio, sin que se apliquen permisos específicos a individuos o grupos.
- Todas las grabaciones deben ser reproducidas directamente en la plataforma del RingCentral Contact Center
- Se debe conservar un mínimo de una licencia de Asiento del RingCentral Contact Center en todo momento para acceder y reproducir las grabaciones del S3 Bucket
- Los archivos no pueden ser reproducidos directamente desde S3 Bucket
- No existe la opción de exportación a granel (bulk) de ninguna grabación de S3 Bucket
- No hay convenciones de nombres de archivos personalizados
- Todos los archivos están encriptados dentro del S3 Bucket proporcionado por el cliente
- No hay ningún error de comprobación entre el RingCentral Contact Center y Amazon S3
- No hay un horario definido para el Tiempo de Vida (TTL) en este momento
- No hay migración de las grabaciones de soluciones de almacenamiento anteriores al Almacenamiento Personalizado
- Los archivos encriptados no pueden ser movidos a otro S3 Bucket
- Los cambios realizados en el S3 Bucket deshabilitarán la posibilidad de escuchar las grabaciones a través de la plataforma del RingCentral Contact Center
- El Almacenamiento Personalizado se puede desplegar sólo mediante el método de la plantilla, y no se admite la desviación de la plantilla desplegada. Esto incluye, pero no se limita a:
    - Cambiar el perfil y la configuración de seguridad
    - Cambiar cualquier codificación para apuntar a diferentes cubos
    - Cambio de cualquier nombre de archivo (esto puede ser redundante)

6. Definiciones

Los términos utilizados en el presente documento, que no se hayan definido de otro modo, 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. **"Almacenamiento en Nube"** significa el almacenamiento de datos o grabaciones de llamadas dentro de la Plataforma de RingCentral Contact Center, o un servidor de Protocolo de Transferencia de Archivos Interno de RingCentral Contact Center. A continuación, se puede acceder a las grabaciones a través de la Plataforma de RingCentral Contact Center, y Time to Live se puede configurar para eliminar las grabaciones después de una cierta cantidad de días.

B. **"Materiales del Contact Center"** hace referencia a la documentación, ya sea electrónica o de otro tipo, que RingCentral proporciona o pone a disposición del Cliente describiendo los Servicios del Contact Center, incluyendo los componentes de cada Paquete de Suscripción, si procede, y cualquier otra característica y funcionalidad ofrecida como parte de los Servicios del Contact Center. Los Materiales del Contact Center pueden incluir, sin limitación, manuales, descripciones de productos, instrucciones de uso o instalación, diagramas, impresos, listados, diagramas de flujo y materiales de formación relacionados con los Servicios del Contact Center.

C. **"Orden de Servicios del Contact Center"** hace referencia a un Formulario de Pedido firmado por las Partes en virtud de los términos del Contrato y del presente Anexo de Servicios, en el que se establecen los detalles de la suscripción a los Servicios del Contact Center, incluido cualquier Paquete de Suscripción, y cualquier producto, servicio o funcionalidad adicional que haya adquirido el Cliente.

D. **"Almacenamiento Personalizado"** significa un recurso de almacenamiento en la nube pública disponible a través de un proveedor externo, en el que los datos del Cliente se almacenarán en un S3 Bucket

E. **"Bucket S3"** significa una serie de carpetas de archivos utilizadas para almacenar objetos consistentes en datos y sus metadatos descriptivos.

F. **"Asiento"** hace referencia a una licencia para una sola persona o usuarios simultáneos que utilizan los servicios del Contact Center.

G. **"Paquete de Suscripción"** es un conjunto de características y aplicaciones de los servicios del Contact Center, como se define más detalladamente en los Materiales del Contact Center, que pueden ser pedidos como un paquete.

H. **"Uso"** hace referencia a cualquier cargo incurrido en relación con el uso de los servicios de su Contact Center, incluyendo, sin limitación, minutos, cargos, puertos y cualquier producto listado en el Formulario de Orden de Servicio del Contact Center.