ANNEXE SERVICE – SERVICES DE CENTRE DE CONTACT RINGCENTRAL

La présente Annexe Service fait partie intégrante du Contrat-cadre de services (ci-après le **« Contrat-cadre »** ou le **« Contrat »**), et énonce les conditions générales convenues entre les Parties et en vertu desquelles RingCentral fournira au Client les Services de Centre de Contact RingCentral, comme décrit dans le Bon de commande applicable.

En cas de conflit entre les stipulations du Contrat et celles de la présente Annexe, les stipulations de la présente Annexe prévaudront.

1. Présentation du Service

« Services de Centre de Contact RingCentral » est une solution de centre de contact qui comprend des applications de routage de médias entrants et sortants, de mise en attente, de distribution et de services connexes, ainsi que des services, applications et fonctionnalités associés, inclus dans le cadre d'un Abonnement ou dans des commandes séparées.

2. Facturation et Paiement

A. Facturation

A partir de la Date de Début indiquée sur le Bon de Commande, et jusqu'à la fin de la Durée contractuelle, Vous acceptez de payer : a) les frais des Services de Centre de Contact pour au moins le nombre de Positions indiquées dans le Bon de commande de Services de Centre de Contact (tel que modifié comme autorisé ci-dessous) (**« Position contractuelle de Centre de Contact (CC) »**) basé sur le prix par Position indiqué dans le Bon de commande de Services de Centre de Contact (**« Tarif de Position contractuelle de Centre de Contact CC »**) tel que modifié de temps à autre, quel que soit le nombre de Positions utilisées ; b) les frais pour le nombre de licences indiqués dans le Bon de commande de Services de Centre de Contact et tous les frais supplémentaires indiqués dans le Bon de Commande de Centre de Contact ; et c) l'Usage, y compris les suppléments relatifs au stockage de données, aux ports, aux appels (locaux, longue distance, internationaux, gratuits), ainsi que tous autres frais applicables.

B. Ajout de Nouvelles Positions Contractuelles de Centre de Contact

Vous pouvez ajouter des Positions contractuelles de Centre de Contact CC à tout moment, soit par le biais d'un nouveau Bon de commande de Services de Centre de Contact, soit par le biais d'un avenant écrit et signé par Vous et RingCentral. Les frais de Services associés à ces Positions contractuelles CC supplémentaires seront facturés au prix par Position défini dans le Bon de commande de Services de Centre de Contact. Afin d'éviter toute ambiguïté, Vous devrez payer les frais des Services de Centre de Contact liés aux Positions contractuelles CC supplémentaires jusqu'à la fin de la Durée contractuelle.

C. Ajout de Positions de CC à la Demande

À tout moment, Vous pouvez utiliser des Positions supplémentaires pour Vos Services de Centre de Contact selon vos besoins (chacune une **« Position CC à la Demande »**). Vous serez facturé pour tout Service de Centre de Contact au Tarif de position contractuelle de Centre de Contact plus vingt euros (20 €) par Position contractuelle par mois (**« Tarif CC à la demande »**), jusqu'à la suppression de la Position de votre abonnement aux Services de Centre de Contact (ce que Vous pouvez faire à tout moment à votre entière discrétion). Les frais de Services de Centre de Contact pour toute Position CC à la Demande seront facturés pour le mois complet, quel que soit le nombre de jours d'utilisation. Pour chaque période de facturation mensuelle, Vous serez facturé d'après le nombre le plus élevé de Positions CC à la Demande utilisées au cours de la période de facturation concernée.

3. Paramètres et Modifications des Services de Centre de Contact

Les paramètres et les préférences de vos Services de Centre de Contact, y compris, sans limitations, les droits d'utilisateur, les autorisations et permissions des utilisateurs ; le routage, les points de contact et les scripts ; les fichiers logs ; et l'activation des Positions CC à la Demande, entre autres, pourront être définis et modifiés par les personnes que Vous autorisez à avoir accès à la console web (les **« Administrateurs de Compte »**). Le Client reconnaît que les actes ou omissions des Administrateurs de Compte peuvent entraîner des frais supplémentaires ou affecter les Services de Centre de Contact. Le Client sera seul responsable des actes ou omissions et de leur impact sur les montants facturables des Administrateurs de Compte.

4. Utilisation des Services de Centre de Contact

Vous reconnaissez et acceptez que toute utilisation des Services de Centre de Contact sera soumise à la présente Annexe Service et au Contrat, y compris, et sans s'y limiter, aux politiques d'utilisation et de protection des données

énoncées aux sections 5 et 9. RingCentral est responsable de la sécurité des Données du « CardHolder » (**« CHD »**) que RingCentral peut transmettre pour le compte du Client, ainsi que de celles des actions de RingCentral qui peuvent avoir un impact sur la sécurité de l'Environnement des Données Cartes du Client (**« CDE »**). Dans le cadre des moyens mis en œuvre par RingCentral pour protéger les Données du « CardHolder » de leur utilisation non autorisée, de leur divulgation, de leur modification, ou pour protéger l'Environnement des Données Cartes du Client, RingCentral implémente des mesures techniques, administratives et physiques conformément aux normes PCI DSS applicables le cas échéant. Vous reconnaissez et acceptez être entièrement responsable à l'égard de toute utilisation des Services de Centre de Contact, de tout logiciel ou matériel utilisé en lien avec les Services de Centre de Contact, ainsi que de tous les frais découlant de cette utilisation. Nonobstant toute stipulation contraire mentionnée dans le Contrat, l'utilisation des Services de Centre de Contact sera soumise aux termes suivants :

A. **ABSENCE DE SERVICES D'URGENCE (PAR EXEMPLE LE 999/112) VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE LES APPELS OU MESSAGES VERS LES SERVICES D'URGENCE (PAR EXEMPLE LE 999/112) NE PEUVENT ÊTRE NI COMPOSÉS NI ENVOYÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES DE CENTRE DE CONTACT, ET QU'AUCUN SERVICE D'APPELLE D'URGENCE (PAR EXEMPLE LE 999/112), SMS OU AUTRE SERVICE DE MESSAGERIE N'EST OFFERT NI FOURNI AVEC LES SERVICES DE CENTRE DE CONTACT. POUR PASSER DES APPELS D'URGENCE (PAR EXEMPLE LE 999/112), VOUS DEVEZ PRENDRE LES DISPOSITIONS ALTERNATIVES DISPONIBLES.**

B. **Obligations de Notification d'appels d'urgence (par exemple le 999/112) au Client.** Vous déclarez, garantissez et vous engagez que : (i) Vous veillerez à ce que toute personne susceptible d'utiliser les Services de Centre de Contact sur le site où des Services de Centre de Contact sont accessibles ou utilisable soit pleinement informée et avertie qu'elle ne pourra pas composer d'appels ni envoyer de messages vers des services d'urgence exemple le 999/112 par le biais des Services de Centre de Contact ; et que (ii) Vous fournirez à toutes les parties susmentionnées un moyen alternatif leur permettant de composer de tels appels, et, le cas échéant, d'envoyer de tels messages.

5. Choix du Stockage Personnalisé

Le Client peut choisir d'inclure le service Stockage Personnalisé dans ses Services de Centre de Contact, lui permettant ainsi de stocker des fichiers media dans leur propre Bucket S3, au lieu du Bucket du Stockage Cloud par défaut.

Le Stockage Personnalisé est soumis aux limitations et conditions suivantes :

- Ces conditions sont applicables au niveau de la Business Unit sans autorisations sur-mesure pour les individus ou les groupes.
- Tous les enregistrements doivent être lus directement sur la Plateforme de Centre de Contact de RingCentral.
- Un minimum d'une Position de licence du Centre de Contact RingCentral doit être retenue en permanence pour avoir accès et pour lire les fichiers du Bucket S3.
- Les fichiers ne peuvent pas être lus directement depuis le Bucket S3.
- Il n'y a pas d'option d'export en masse depuis le Bucket S3, et ce pour tout fichier.
- Il n'y a pas de conventions de nommage sur-mesure des fichiers les fichiers.
- Tous les fichiers sont chiffrés dans le Bucket S3 fourni par le Client.
- Il n'y a pas de détection d'erreur entre le Centre de Contact RingCentral et Amazon S3.
- Il n'y a pas, actuellement, de calendrier prévisionnel pour le Time to Live (TTL).
- Il n'y a pas de migration d'enregistrements depuis les solutions de stockage précédentes vers le Stockage Personnalisé.
- Les fichiers chiffrés ne peuvent être déplacés vers un autre Bucket S3.
- Les changements apportés au Bucket S3 rendront impossible la lecture d'enregistrements dans la plateforme de Centre de Contact RingCentral.
- Le Stockage Personnalisé est déployé via un modèle de méthode unique, et tout écart vis-à-vis de ce modèle n'est pas supporté. Cela inclut, mais n'est pas limité à :
    - Le changement de sécurité profil et des paramètres de sécurité.

- Le changement de tout codage en vue de cibler des Buckets différents.
- Le changement de tout nom de fichier (ceci peut être redondant).

6. Définitions

Les termes employés dans la présente annexe, qui ne sont pas définis par ailleurs, ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat. Pour les besoins de la présente Annexe Service, les termes suivants ont le sens qui leur est donné ci-dessous:

A. **« Stockage Cloud »** signifie le stockage de données ou d'enregistrements d'appels dans la plateforme de Centre de Contact RingCentral, ou dans le serveur du protocole de transfert de fichiers (ou **« *RingCentral Contact Centre Internal File Transfer Protocol server* »**). Il est ensuite possible d'avoir accès aux enregistrements *via* la Plateforme de Centre de Contact de RingCentral, et le TTL peut être configuré pour supprimer les enregistrements après un certain nombre de jours.

B. **« Documentation Centre de Contact »** désigne la documentation, électronique ou autre, que RingCentral fournit ou met à disposition du Client, et qui décrit les Services de Centre de Contact, y compris les composants de chaque Abonnement, le cas échéant, ainsi que toutes les autres caractéristiques et fonctionnalités proposées dans le cadre des Services de Centre de Contact. La Documentation peut inclure, sans s'y limiter, des manuels, descriptions de produit, instructions d'installation ou d'utilisation, schémas, impressions, listings, organigrammes et supports de formation en lien avec les Services de Centre de Contact.

C. **« Bon de Commande de Services de Centre de Contact »** désigne un bon de commande exécuté par les Parties selon les termes du Contrat et de la présente Annexe Service, qui énonce les détails de l'abonnement aux Services de Centre de Contact, y compris l'Abonnement et tous autres produits, services et fonctionnalités achetés par le Client.

D. **« Stockage Personnalisé »** signifie une ressource de stockage en cloud public disponible *via* un fournisseur tiers, dans lequel les données du Client seront stockées dans un Bucket S3.

E. **« Bucket S3 »** signifie une série de dossiers utilisés pour stocker des objets consistant en des données et les descriptions de métadonnées associées.

F. **« Position »** signifie une licence accordée à une personne désignée unique ou a des utilisateurs simultanés qui utilisent les Services de Centre de Contact.

G. **« Abonnement »** est un semble de fonctionnalités et d'applications, telles que définies plus en détail dans la Documentation de Centre de Contact, qui peuvent être commandées sous forme d'offre groupée.

H. **« Usage »** signifie tous les frais encourus dans le cadre de l'utilisation de Vos Services de Centre de Contact, y compris, sans s'y limiter, les minutes locales, longue distance, internationales et gratuites, les ports et les produits mentionnés dans le Bon de commande de Services de Centre de Contact.