CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER

Le presenti Condizioni Generali per la Fornitura dei Servizi di Contact Center sono parte dell'Accordo che include i termini e le condizioni concordate dalle Parti in base alle quali RingCentral fornirà al Cliente i Servizi di Contact Center secondo quanto previsto nel Modulo d'Ordine.

In caso di conflitto tra le disposizioni dell'Accordo e le disposizioni del presente Allegato queste ultime prevarranno.

1. Descrizione del Servizio

I **Servizi di Contact Center di RingCentral** consistono nell'instradamento, accodamento e nella distribuzione di contenuti vocali in entrata e in uscita, nonché nei servizi, nelle applicazioni e nelle funzionalità correlate, sia che siano inclusi in un Pacchetto di Servizi sia che siano stati richiesti separatamente.

2. Fatturazione e Pagamenti

A. Fatturazione

A partire dalla Data di Inizio indicata nel Modulo d'Ordine e fino alla fine del Termine, l'Utente accetta di pagare: a) le tariffe dei Servizi di Contact Center che corrispondono come minimo al numero di Postazioni indicato nel Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center (eventualmente modificato secondo le modalità di seguito indicate) (la **"Postazione CC Contrattualizzata"**) sulla base del prezzo per Postazione indicato Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center (il **"Prezzo della Postazione CC Contrattualizzata"**), come modificato di volta in volta, indipendentemente dal numero di Postazioni effettivamente utilizzate; b) le tariffe per il numero di licenze indicate nel Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center; eventuali tariffe aggiuntive indicate nel Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center; e c) l'Utilizzo, che include altresì gli oneri aggiuntivi relativi all'archiviazione dei dati, ai collegamenti o ai minuti (es. i minuti per le chiamate interurbane, internazionali e gratuite, i contributi, i collegamenti) e qualsiasi altro costo applicabile.

B. Postazioni Contact Center Contrattualizzate Aggiuntive

È possibile richiedere Postazioni CC Contrattualizzate aggiuntive in qualsiasi momento attraverso un nuovo Modulo d'Ordine per Servizi di Contact Center o modificando per iscritto quanto sottoscritto dal Cliente e da RingCentral. Le tariffe per i Servizi di Contact Center relative alle Postazioni CC Contrattualizzate aggiuntive saranno fatturate in base al Prezzo per Postazione indicato nel Modulo d'Ordine per Servizi di Contact Center. Per maggior chiarezza, si precisa che il Cliente sarà tenuto a pagare le tariffe per i Servizi di Contact Center relative alle nuove Postazioni CC Contrattualizzate fino alla scadenza della Durata.

C. Postazioni Contact Center On-Demand Aggiuntive

In qualsiasi momento, è possibile utilizzare con i Servizi di Contact Center richiesti Postazioni aggiuntive, secondo le esigenze, (singolarmente la **"Postazione On-Demand"**). Tali Servizi di Contact Center saranno fatturati in base al Prezzo della Postazione CC Contrattualizzata più l'equivalente in valuta locale di venti euro (€ 20) al mese per singola Postazione (il **"Prezzo Postazione CC On-Demand"**) fino a quando la Postazione CC On-Demand non sarà rimossa dall'abbonamento ai Servizi di Contact Center (cosa che il Cliente potrà fare in qualsiasi momento a propria discrezione). Le tariffe dei Servizi di Contact Center Services per le Postazioni CC On-Demand saranno addebitate per l'intero mese, indipendentemente dal numero di giorni di effettivo utilizzo. Per ogni periodo di fatturazione mensile, sarà addebitato il numero più alto di Postazioni CC On-Demand utilizzate nel suddetto periodo di fatturazione.

3. Servizi di Contact Center, Impostazioni, e Modifiche

Le impostazioni e le opzioni per i Servizi di Contact Center, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i diritti dell'utente, le abilitazioni e i permessi dell'utente, l'instradamento, i punti di contatto, gli script, le informazioni di registrazione e l'attivazione delle Postazioni CC 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 del Contact Center. Il Cliente sarà l'unico responsabile degli atti e delle omissioni degli Amministratori dell'Account nonché degli impatti di queste sugli importi fatturati per i servizi forniti atti o delle omissioni e dell'impatto sugli importi fatturabili.

4. Utilizzo dei Servizi di Contact Service

Il Cliente riconosce e accetta che l'utilizzo dei Servizi di Contact Center è soggetto alle condizioni stabilite nel presente allegato e nell'Accordo, incluse senza limitazioni, le policy di utilizzo e le policy sul trattamento dei dati di cui alle Sezioni 5 e 9 dell'Accordo. RingCentral comprende e riconosce la propria responsabilità per la sicurezza dei dati del Titolare della Carta (**"CHD"**) che può trasmettere per conto del Cliente, comprese le azioni intraprese da RingCentral che possono avere un impatto sulla sicurezza dell'Ambiente dei dati della Carta del Cliente

(**"CDE"**). Nei suoi sforzi per salvaguardare CHD dall'uso non autorizzato, dalla divulgazione, dalla modifica o dall'impatto con il CDE di RingCentral, RingCentral implementerà misure tecniche, amministrative e fisiche in conformità con i requisiti PCI DSS, come applicabile. Il Cliente riconosce e accetta altresì di essere il solo responsabile del corretto uso dei Servizi di Contact Center, di qualsiasi software o hardware utilizzato per la fruizione dei Servizi di Contact Center e di tutte le spese e gli oneri conseguenti all'utilizzo dei Servizi di Contact Center. Fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Accordo, l'utilizzo dei Servizi di Contact Center è soggetto alle seguenti specifiche condizioni:

A. **LIMITAZIONI PER I SERVIZI DI EMERGENZA (112). IL CLIENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE LE CHIAMATE O I MESSAGGI PER I SERVIZI DI EMERGENZA NON POSSONO ESSERE EFFETTUATI O INVIATI ATTRAVERSO I SERVIZI DI CONTACT CENTER, E CHE NESSUN SERVIZIO DI EMERGENZA (CHIAMATE O SMS) O ALTRO SERVIZIO DI MESSAGGISTICA È OFFERTO O FORNITO CON I SERVIZI DI CONTACT CENTER. A TAL FINE E' NECESSARIO METTERE A DISPOSIZIONE SPECIFICHE ALTERNATIVE PER POTER EFFETUARE CHIAMATE AI NUMERI DI EMERGENZA.**

B. **Obblighi del Cliente – Informazione sui Servizi di Emergenza.** Il Cliente dichiara, garantisce e accetta che: (i) qualsiasi persona che dovesse utilizzare i Servizi di Contact Center o essere presente nel luogo fisico in cui i Servizi di Contact Center sono accessibili o utilizzati è pienamente informata e consapevole del fatto che non sarà in grado di effettuare chiamate o inviare messaggi ai numeri di emergenza o per servizi affini attraverso i Servizi di Contact Center; e (ii) metterà a disposizione dei soggetti interessati un metodo alternativo per effettuare tali chiamate e, se del caso, per inviare tali messaggi.

5. Elezione del Magazzino Personalizzato

Il Cliente può scegliere di includere l'Archiviazione Personalizzata come parte dei propri Servizi di Contact Center, consentendo al Cliente di archiviare i file multimediali nel proprio S3 Bucket invece del Cloud Storage Bucket predefinito.

L L'Archiviazione Personalizzata è soggetta a queste limitazioni e condizioni:

- Queste condizioni si applicano a livello di Business Unit, senza autorizzazioni personalizzate applicate a singoli o gruppi.
- Tutte le registrazioni devono essere riprodotte direttamente sulla piattaforma del RingCentral Contact Center.
- Deve essere sempre conservata almeno una licenza per la sede del RingCentral Contact Center per accedere e riprodurre le registrazioni dal S3 Bucket.
- I file non possono essere riprodotti direttamente dal S3 Bucket.
- Non esiste un'opzione di esportazione di massa (bulk) per le registrazioni da S3 Bucket.
- Non ci sono convenzioni di denominazione dei file personalizzate.
- Tutti i file sono criptati all'interno del client fornito S3 Bucket.
- Non c'è nessun controllo di errore tra il RingCentral Contact Center e Amazon S3.
- Non esiste un orario definito per il Time to Live (TTL) in questo momento.
- Non è prevista la migrazione delle registrazioni da precedenti soluzioni di storage a Custom Storage.
- I file criptati non possono essere spostati in un altro S3 Bucket.
- Le modifiche apportate alla S3 Bucket disabiliteranno la possibilità di ascoltare le registrazioni attraverso la piattaforma del RingCentral Contact Center.
- L'Archiviazione Personalizzata può essere implementata solo tramite il metodo del modello e la deviazione dal modello implementato non è supportata. Questo include, ma non è limitato a:
    - Modifica del profilo di sicurezza e delle impostazioni.
    - Cambiare qualsiasi codifica per mirare a secchi diversi.
    - Modifica dei nomi dei file (può essere ridondante).

6. Definizioni

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

A. Per **"Cloud Storage"** si intende l'archiviazione di dati o registrazioni di chiamate all'interno della piattaforma del RingCentral Contact Center, o di un server di protocollo di trasferimento file interno del RingCentral Contact Center. Le registrazioni possono quindi essere accessibili attraverso la piattaforma del RingCentral Contact Center e Time to Live può essere impostato per eliminare le registrazioni dopo un certo numero di giorni.

B. **"Materiali dei Servizi di Contact Center"** indica la documentazione, elettronica o di altro tipo, che RingCentral fornisce o mette a disposizione del Cliente descrivendo i Servizi di Contact Center, inclusi i componenti di ogni Pacchetto di Abbonamento, se applicabile, e qualsiasi altra caratteristica e funzionalità offerta come parte dei Servizi di Contact Center. I Materiali dei Servizi di Contact Center possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, manuali, descrizioni dei prodotti, istruzioni per l'utente o per l'installazione, diagrammi, stampe, elenchi, diagrammi di flusso e materiali di formazione relativi ai Servizi di Contact Center.

C. **"Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center"** è il modulo d'ordine sottoscritto dalle Parti ai sensi dell'Accordo e del presente Allegato, che definisce i dettagli dell'abbonamento ai Servizi di Contact Center, incluso qualsiasi Pacchetto di Servizi, ed eventuali prodotti, servizi e funzionalità aggiuntive acquistate dal Cliente.

D. Per **"Custom Storage"** si intende una risorsa di cloud storage pubblica disponibile attraverso un provider di terze parti, in cui i dati del Cliente saranno memorizzati in un secchio S3.

E. **"S3 Bucket"** indica una serie di cartelle di file utilizzate per memorizzare oggetti costituiti da dati e dai loro metadati descrittivi.

F. **"Postazione"** si intende una licenza per una singola persona indicata o per più utenti che utilizzano simultaneamente i Servizi di Contact Center.

G. **"Pacchetto di Servizi"** è un insieme di funzionalità e applicazioni relative ai Servizi di Contact Center, come descritte nei Materiali per I Servizi di Contact Center, che possono essere richieste in bundle.

H. **"Utilizzo"** si intende qualsiasi addebito relativo all'utilizzo dei Servizi di Contact Center, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i minuti per le chiamate interurbane, internazionali e gratuite, i contributi, i collegamenti e qualsiasi prodotto elencato nel Modulo d'Ordine dei Servizi di Contact Center.