LEISTUNGBESCHREIBUNG – RINGCX-SERVICES

Diese Anlage ist ein Teil Ihres Vertrags mit RingCentral, der die von den Parteien vereinbarten Bedingungen enthält, unter denen RingCentral dem Kunden die RingCX Services wie im entsprechenden Bestellformular beschrieben zur Verfügung stellt.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen des Vertrags und den Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung haben die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung Vorrang.

1. Dienste im Überblick

"RingCX Services" ist eine Cloud-basierte Contact Center- und Omnichannel-Kommunikationslösung, die aus dem Routing, der Warteschlangenbildung und der Verteilung eingehender und ausgehender Sprachmedien sowie dem Management digitaler Kanäle und damit verbundenen Diensten, Anwendungen und Funktionen besteht, unabhängig davon, ob sie als Teil eines Abonnementpakets enthalten sind oder separat bestellt werden.

2. Abrechnung und Bezahlung

A. Abrechnung

Beginnend mit dem in der RingCX Bestellung festgelegten Startdatum und bis zum Ende der Laufzeit stimmen Sie zu, dass Ihnen nachfolgende Kosten in Rechnung gestellt werden: a) die Gebühren für die RingCX Services gemäß der in der RingCX Bestellung festgelegten Mindestanzahl von Seats (in der geänderten Fassung, wie nachfolgend gestattet) (ein **"RingCX Vertragssplatz"**), basierend auf den in der RingCX Bestellung festgelegten Preisen pro Vertragsplatz (der **"Preis pro RingCX Vertragsplatz"**), in der jeweils gültigen Fassung, unabhängig von der Anzahl der tatsächlich genutzten Plätze; b) alle Nutzungsgebühren (pro Minute); c) alle in der RingCX Bestellung festgelegten Abonnement-Pakete (z.B. Interactive RingCX Response, Minuten, internationale Minuten); und d) alle zusätzlichen Gebühren, die in der RingCX Bestellung aufgeführt sind.

B. Hinzufügen neuer Engage RingCX-Vertragsplätze

Sie können jederzeit zusätzliche Plätze für Ihre RingCX-Dienste nach Bedarf nutzen (jeweils ein **„On-Demand-RingCX-Platz**"). Alle RingCX-Dienste werden Ihnen zum Preis des RingCX-Vertragsplatzes zuzüglich einer Überziehungsgebühr in Rechnung gestellt, die sich nach dem gekauften Tarifplan richtet, die im Bestellformular beschrieben ist (der **„On-Demand-RingCX-Preis"**). Die Abrechnung für jeden On-Demand-RingCX-Platz wird fortgesetzt, bis dieser aus Ihrem RingCX-Services-Abonnement gelöscht wird (was Sie jederzeit nach eigenem Ermessen tun können). Die Gebühren für RingCX-Services für On-Demand-RingCX-Plätze werden für den gesamten Monat berechnet, unabhängig von der Anzahl der genutzten Tage. Für jeden monatlichen Abrechnungszeitraum werden Ihnen die höchsten Anzahl an On-Demand-RingCX-Plätzen berechnet, die innerhalb dieses Abrechnungszeitraums genutzt wurden. Gebühren für andere RingCX-Service-Lizenzen können zu dem in der RingCX-Service-Bestellung angegebenen Preis in Rechnung gestellt werden.

C. Hinzufügen von On-Demand RingCX-Plätzen

Sie können jederzeit zusätzliche Plätze mit Ihren RingCX Diensten auf Abruf nach Bedarf nutzen (jeweils ein **"On-Demand RingCX Platz"**). Die RingCX Dienste werden Ihnen zum Preis des RingCX Vertragsplatzes zuzüglich einer zusätzlichen Gebühr von 20 Euro pro Monat und Platz (der **"On-Demand RingCX Preis"**) in Rechnung gestellt, bis Sie diesen On-Demand RingCX Platz von Ihrem RingCX Services Abonnement entfernen (was Sie jederzeit nach eigenem Ermessen tun können). Die Gebühren für RingCX Dienste für On-Demand RingCX Vertragsplätze werden für den gesamten Monat berechnet, unabhängig von der Anzahl der genutzten Tage. Für jeden monatlichen Abrechnungszeitraum wird Ihnen die höchste Anzahl an On-Demand RingCX Vertragsplätzen in Rechnung gestellt, die innerhalb dieses Abrechnungszeitraums genutzt wurde. Die Lizenzgebühren für andere RingCX Dienste können zu dem in der RingCX Bestellung festgelegten Preis in Rechnung gestellt werden.

3. RingCX-Dienste, -Einstellungen und -Änderungen

Für die Nutzung der RingCX-Dienste ist ein RingEX-Konto erforderlich. Die Einstellungen und Präferenzen für Ihre RingCX-Dienste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Benutzerrechte, Benutzerfähigkeiten und Berechtigungen, Routing, Skripte, Registrierungsinformationen und die Aktivierung von RingCX-Vertragsplätzen auf Abruf, unter anderem, können von den Personen festgelegt und geändert werden, denen Sie den Zugriff auf die Webkonsole gestatten ("Kontoadministratoren"). Der Kunde erkennt an, dass die Handlungen oder Unterlassungen der Account Administratoren zu zusätzlichen Gebühren führen oder die RingCX Dienste

beeinträchtigen können. Der Kunde ist allein für die Handlungen oder Unterlassungen und die Auswirkungen auf die abrechenbaren Beträge der Kontoadministratoren verantwortlich.

4. Nutzung von RingCX-Diensten

Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass die Nutzung der RingCX Dienste dieser Leistungsbeschreibung und dem Vertrag unterliegt, einschließlich und ohne Einschränkung der Nutzungsrichtlinien und Datenschutzrichtlinien. Sie erkennen an und stimmen zu, dass Sie voll verantwortlich und haftbar sind für die Nutzung der RingCX Dienste, jegliche Software oder Hardware, die in Verbindung mit den RingCX Diensten verwendet wird, sowie für alle Gebühren und Kosten, die als Ergebnis einer solchen Nutzung entstehen. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Vertrag unterliegt die Nutzung der RingCX Dienste den folgenden Bedingungen:

A. KEIN NOTRUFDEINST (WIE z,B. 110, 112). SIE NEHMEN ZUR KENNTNIS UND STIMMEN ZU, dass über die RingCX-DIENSTE KEINE Notrufe oder Notrufnachrichten getätigt oder versendet werden dürfen und dass mit den RingCX-DIENSTEN KEIN Notruf-, SMS- oder sonstiger Notrufnachrichtendienst angeboten oder bereitgestellt wird. SIE MÜSSEN ALTERNATIVE VORKEHRUNGEN TREFFEN, UM NOTRUFE ZU TÄTIGEN.

B. Verpflichtungen zur Benachrichtigung des Kunden über Notrufe Sie erklären, garantieren und verpflichten sich, dass: (i) Sie sicherstellen, dass alle Personen, die die RingCX Dienste nutzen oder an dem Ort anwesend sind, an dem auf die RingCX Dienste zugegriffen wird oder diese genutzt werden, vollständig informiert sind und wissen, dass sie nicht in der Lage sind, über die RingCX Dienste Anrufe zu tätigen oder Nachrichten an Notrufdienste zu senden; und (ii) Sie allen vorgenannten Parteien eine alternative Methode zur Verfügung stellen, mit der sie solche Anrufe tätigen und gegebenenfalls solche Nachrichten senden können**.**

C. Karteninhaberdaten. Sie erkennen an und stimmen zu, dass Sie bei der Nutzung der RingCX Diensten keine Karteninhaberdaten (**"CHD"**) aufzeichnen oder speichern werden, wie dieser Begriff im PCI Data Security Standard definiert ist. Wenn Sie verpflichtet sind, CHD unter Verwendung der RingCX Dienste zu empfangen, werden Sie alle Aufzeichnungen anhalten oder anderweitig sicherstellen, dass keine CHD aufgezeichnet oder auf der RingCentral-Plattform gespeichert werden**.**

5. Einhaltung und Vorschriften

Sie lehnen es ab, sich auf Marketingmaterialien in Bezug auf die RingCX Services in Bezug auf die Einhaltung von Vorschriften oder Gesetzen zu verlassen. Jegliche Aussagen bezüglich der Einhaltung von Vorschriften oder Gesetzen sind nur Meinungen, und Sie sind letztendlich dafür verantwortlich, Ihre eigenen Entscheidungen bezüglich der Einhaltung von Vorschriften oder Gesetzen und der Anwendbarkeit auf RingCX Services zu treffen.

RingCentral darf sein ManualDial-Produkt, einschließlich der entsprechenden Hardware oder Software, nicht so umgestalten oder anderweitig modifizieren, dass es in der Lage ist, zufällig oder sequentiell generierte Nummern zu wählen, als Predictive Dialer zu fungieren oder Nummern in einer Weise zu wählen, die kein menschliches Eingreifen für jeden Anruf erfordert.

6. Künstliche Intelligenz

KI-Funktionen, unabhängig davon, ob sie in einem enthalten Abonnementpaket oder als Zusatzdienste zu einem bestehenden Abonnementpaket angeboten werden, unterliegen den für diese Funktionen geltenden spezifischen Bedingungen. Diese Bedingungen können wesentlicher Bestandteilsein und sollten vor dem Kauf geprüft werden (solche Bedingungen befinden sich unter: https://www.ringcentral.com/legal/add-on-services.html#qlnks-9 werden als Anlage in diesen Vertrag aufgenommen und sind Bestandteil desselben).

7. Begriffsbestimmungen

Die hierin verwendeten, aber nicht anderweitig definierten Begriffe haben die ihnen in der Vereinbarung zugewiesene Bedeutung. Für die Zwecke dieses Dienstanhangs haben die folgenden Begriffe die nachstehend angegebene Bedeutung:

A. "RingCX Materialien" bezeichnet die elektronische oder anderweitige Dokumentation, die RingCentral dem Kunden zur Verfügung stellt oder zugänglich macht und in der die RingCX Dienste beschrieben werden, einschließlich der Komponenten jedes Abonnementpakets, falls zutreffend, und aller anderen Merkmale und Funktionen, die als Teil der RingCX Dienste angeboten werden. Die RingCX Materialien können unter anderem Handbücher, Produktbeschreibungen, Benutzer- oder Installationsanweisungen, Diagramme, Ausdrucke, Auflistungen, Flussdiagramme und Schulungsmaterialien in Bezug auf die RingCX Dienste enthalten**.**

B. "RingCX Bestellung" ist ein Bestellformular, das von den Parteien gemäß den Bedingungen des Vertrags

und dieser Leistungsbescchreibung ausgeführt wird und in dem die Einzelheiten des Abonnements der RingCX Dienste, einschließlich eines Abonnementpakets, und aller zusätzlichen Produkte, Dienste und Funktionen, die der Kunde erworben hat, festgelegt sind.

C. **"Interactive Voice Response"** oder **"IVR"** bezeichnet ein Modul, das es Kunden ermöglicht, automatisierte Sprachinteraktionen zu skripten und bei Bedarf auf Dienste und Datenbanken Dritter zuzugreifen, um den Kunden zu bedienen. Reine IVR-Pakete enthalten keine Dienste oder Einschränkungen in Bezug auf Plätze.

D. **"Platz"** bedeutet entweder: i) eine personengebundene Lizenz, basierend auf den Personen, die die RingCX Dienste nutzen, oder ii) eine gleichzeitige Lizenz, basierend auf der Anzahl der Personen, die die RingCX Dienste gleichzeitig nutzen. Jeder Platz umfasst 2.000 Freiminuten für IVR-Gespräche pro Monat und 4.000 Freiminuten für ausgehende Inlandsgespräche, sowie 5 GB Speicherplatz für Bildschirmaufzeichnungen (sofern konfiguriert vom Kunden). Freiminuten gelten nicht für internationale Anrufe, Anrufe mit automatischer Wählfunktion oder eingehender gebührenfreie Anrufe. Ungenutzte Minuten können nicht in den nächsten Abrechnungszeitraum übertragen werden. Die gesamte Nutzung unterliegt der Acceptable Use Policy. Es gelten Zuschläge.

E. **"Abonnementpaket"** ist ein Bündel von Funktionen und Anwendungen in Bezug auf RingCX Dienste, wie in den RingCX Materialien näher definiert, die als Paket bestellt werden können.

F. **"Nutzung"** bedeutet alle Gebühren, die im Zusammenhang mit der Nutzung Ihrer RingCX Services anfallen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Orts-, Fern-, Auslands- und gebührenfreie Minuten, Gebühren, Speicherplatz (sofern zutreffend) und alle Produkte, die in der RingCX Bestellung aufgeführt sind.