ALLEGATO AL SERVIZIO - SERVIZI RINGCX

Il presente Allegato al servizio è parte integrante del Contratto con RingCentral, che include i termini e le condizioni concordati dalle Parti in base ai quali RingCentral fornirà al Cliente i Servizi RingCentral RingCX (*precedentemente noti come Servizi RingCentral Engage Omni*) come descritto nel modulo d'ordine applicabile.

In caso di conflitto tra le disposizioni del Contratto e le disposizioni del presente Allegato al Servizio, prevarranno le disposizioni del presente Allegato al Servizio.

1. Panoramica del servizio

"Servizi RingCX" è una soluzione di contact center e di comunicazione omnichannel basata su cloud che consiste nell'instradamento, nell'accodamento e nella distribuzione dei media vocali in entrata e in uscita, nonché nella gestione dei canali digitali, e nei relativi servizi, applicazioni e funzionalità, sia che siano inclusi in un Pacchetto di abbonamento sia che siano ordinati separatamente.

2. Fatturazione e pagamento

A. Fatturazione

A partire dalla Data di inizio stabilita nell'Ordine RingCX e fino alla fine del Periodo, il Cliente si impegna a pagare a) le tariffe dei Servizi RingCX per almeno il numero di Sedi stabilito nell'Ordine RingCX (come modificato come consentito di seguito) (una **"Sede del Contratto RingCX"**) sulla base del prezzo per Sede stabilito nell'Ordine RingCX (il **"Prezzo della Sede del Contratto RingCX"**), come modificato di volta in volta, indipendentemente dal numero di Sedi utilizzate; b) qualsiasi tariffa d'uso (al minuto); c) qualsiasi Pacchetto di Abbonamento stabilito nell'Ordine RingCX (ad esempio Interactive RingCX Response, minuti, minuti internazionali); e d) qualsiasi tariffa aggiuntiva stabilita nell'Ordine RingCX (ad esempio Interactive RingCX Response, minuti, minuti internazionali).Risposta interattiva RingCX, minuti, minuti internazionali); e d) qualsiasi tariffa aggiuntiva stabilita nell'Ordine RingCX.

B. Aggiunta di nuovi posti a contratto Engage RingCX

Il Cliente può aggiungere Posti Contrattuali RingCX in qualsiasi momento tramite un nuovo ordine RingCX o una modifica scritta eseguita dal Cliente e da RingCentral. Le tariffe dei Servizi RingCX relative a questi posti contrattuali RingCX aggiuntivi saranno fatturate al prezzo per posto stabilito nell'Ordine RingCX. A scanso di equivoci, il Cliente sarà tenuto a pagare le tariffe dei Servizi RingCX relative a questi posti aggiuntivi del Contratto RingCX fino alla fine del Periodo.

C. Aggiunta di posti RingCX su richiesta

In qualsiasi momento, il Sottoscrittore può utilizzare posti aggiuntivi con i propri Servizi RingCX su base di necessità (ciascuno, un **"Posto RingCX su richiesta"**). I Servizi RingCX saranno fatturati al prezzo del Contratto RingCX più un costo di overage di 20 Euro al mese per Sedile (il **"Prezzo RingCX On-Demand"**) fino a quando il Cliente non rimuoverà il Sedile RingCX On-Demand dal suo abbonamento ai Servizi RingCX (cosa che potrà fare in qualsiasi momento a sua discrezione). Le tariffe dei Servizi RingCX per i Sedili RingCX su richiesta saranno addebitate per l'intero mese, indipendentemente dal numero di giorni utilizzati. Per ogni periodo di fatturazione mensile, verrà addebitato il numero più alto di Posti RingCX On-Demand utilizzati in tale periodo di fatturazione. Le tariffe per altre licenze del Servizio RingCX possono essere addebitate al prezzo stabilito nell'Ordine RingCX.

3. Servizi, impostazioni e modifiche di RingCX

Per utilizzare i Servizi RingCX è necessario un account RingEX. Le impostazioni e le preferenze per i Servizi RingCX del Cliente, compresi, a titolo esemplificativo, i diritti degli utenti, le competenze e le autorizzazioni degli utenti, il routing, gli script, le informazioni di registrazione e l'attivazione dei Posti RingCX On-Demand, tra gli altri, possono essere impostate e modificate dalle persone a cui il Cliente consente di accedere alla console web ("Amministratori dell'account"). Il Cliente riconosce che le azioni o le omissioni degli Amministratori dell'account possono comportare costi aggiuntivi o influire sui Servizi RingCX. Il Cliente sarà l'unico responsabile degli atti o delle omissioni e dell'impatto sugli importi fatturabili degli Amministratori dell'account.

4. Utilizzo dei servizi RingCX

L'utente riconosce e accetta che l'uso dei Servizi RingCX è soggetto al presente Allegato al servizio e all'Accordo, comprese, a titolo esemplificativo, le politiche di utilizzo e le politiche sulla privacy dei dati. Riconoscete e accettate di essere pienamente responsabili per l'utilizzo dei Servizi RingCX, di qualsiasi software o hardware utilizzato in combinazione con i Servizi RingCX e di tutte le tariffe e gli oneri sostenuti in conseguenza di tale utilizzo. A prescindere da qualsiasi disposizione contraria contenuta nel Contratto, l'uso dei Servizi RingCX è soggetto alle seguenti condizioni:

A. **NESSUN SERVIZIO 112. L'UTENTE RICONOSCE E ACCETTA CHE LE CHIAMATE O I MESSAGGI DI EMERGENZA NON POSSONO ESSERE EFFETTUATI O INVIATI ATTRAVERSO I SERVIZI RingCX, E NESSUN SERVIZIO DI CHIAMATA AL 112, SMS O ALTRI MESSAGGI DI EMERGENZA È OFFERTO O FORNITO CON I SERVIZI RingCX. PER EFFETTUARE LE CHIAMATE AL 112, L'UTENTE DEVE PREDISPORRE UN SISTEMA ALTERNATIVO.**

B. **Obblighi di notifica al 112 del cliente.** Il Cliente dichiara, garantisce e si impegna a che: (i) vi assicurerete che ogni persona che potrebbe utilizzare i Servizi RingCX o essere presente nel luogo fisico in cui i Servizi RingCX potrebbero essere accessibili o utilizzati sia pienamente informata e consapevole del fatto che non sarà in grado di effettuare chiamate o inviare messaggi al 112 o ad altri servizi di risposta alle emergenze attraverso i Servizi RingCX; e (ii) fornirete a tutte le parti di cui sopra un metodo alternativo con cui effettuare tali chiamate e, se del caso, inviare tali messaggi.

C. **Dati dei titolari di carta.** L'utente riconosce e accetta che, quando utilizza i Servizi RingCX, non registrerà o memorizzerà i dati dei titolari di carta (**"CHD"**), come definito dallo standard di sicurezza dei dati PCI. Se vi è richiesto di ricevere CHD utilizzando i Servizi RingCX, metterete in pausa qualsiasi registrazione o vi assicurerete in altro modo che nessun CHD venga registrato o salvato.

5. Conformità e regolamenti

L'utente si rifiuta di fare affidamento su qualsiasi materiale di marketing relativo ai Servizi RingCX per quanto riguarda la conformità normativa o legale. Tutte le dichiarazioni relative alla conformità normativa o legale sono solo opinioni e l'utente è responsabile in ultima analisi di prendere le proprie decisioni in merito ai requisiti di conformità normativa o legale e all'applicabilità ai Servizi RingCX.

RingCentral non riprogetterà o modificherà in altro modo il suo prodotto ManualDial, compreso qualsiasi hardware o software pertinente, in modo da conferirgli la capacità di comporre numeri generati in modo casuale o sequenziale, di funzionare come combinatore predittivo o di comporre numeri in qualsiasi modo che non richieda l'intervento umano per ogni chiamata.

6. Definizioni

I termini utilizzati nel presente documento e non altrimenti definiti hanno il significato ad essi attribuito nel Contratto. Ai fini del presente Allegato al Servizio, i seguenti termini hanno il significato indicato di seguito:

A. **"Materiali RingCX"** indica la documentazione, elettronica o di altro tipo, che RingCentral fornisce o mette a disposizione del Cliente che descrive i Servizi RingCX, compresi i componenti di ciascun Pacchetto di abbonamento, se applicabile, e qualsiasi altra caratteristica e funzionalità offerta come parte dei Servizi RingCX. I Materiali RingCX possono includere, a titolo esemplificativo, manuali, descrizioni di prodotti, istruzioni per l'uso o l'installazione, diagrammi, stampe, elenchi, diagrammi di flusso e materiali di formazione relativi ai Servizi RingCX.

B. **"Ordine RingCX"** è un modulo d'ordine eseguito dalle Parti ai sensi dell'Accordo e del presente Allegato al Servizio, che definisce i dettagli dell'abbonamento ai Servizi RingCX, compreso qualsiasi Pacchetto di abbonamento, e qualsiasi prodotto, servizio e funzionalità aggiuntivi acquistati dal Cliente.

C. Per **"Interactive Voice Response"** o **"IVR"** si intende un modulo che consente ai clienti di programmare interazioni vocali automatizzate, accedendo a servizi e database di terze parti quando necessario per servire il cliente. I pacchetti solo IVR non includono alcun servizio o restrizione relativi ai Posti a sedere.

D. Per **"Sede"** si intende: i) una licenza nominativa basata sulle persone nominative che utilizzano i Servizi RingCX, oppure ii) una licenza concorrente basata sul numero di persone che utilizzano simultaneamente i Servizi RingCX. Ogni Sede comprende 2.000 minuti gratuiti di IVR al mese e 4.000 minuti nazionali in uscita. I minuti gratuiti non si applicano alle chiamate internazionali, al combinatore automatico o al numero verde entrata. I minuti non utilizzati non vengono trasferiti al ciclo di fatturazione successivo. Tutti gli utilizzi sono soggetti alla Politica d'Uso Accettabile. Si applicano i sovrapprezzi.

E. **"Pacchetto di abbonamento"** è un insieme di funzioni e applicazioni dei Servizi RingCX, come ulteriormente definito nei Materiali RingCX, che può essere ordinato come pacchetto.

F. **Per "utilizzo"** si intende qualsiasi spesa sostenuta in relazione all'uso dei Servizi RingCX, compresi, a titolo esemplificativo, i minuti locali, interurbani, internazionali e i numeri verdi, le tariffe e qualsiasi prodotto elencato nell'Ordine RingCX.