Anexo de Servicio - Servicios RingCX

Este Anexo de Servicio forma parte de su Contrato con RingCentral que incluye los términos y condiciones acordados por las Partes bajo los cuales RingCentral proporcionará al Cliente los Servicios RingCentral RingCX (*anteriormente conocidos como Servicios RingCentral Engage Omni*) tal y como se describen en el formulario de pedido aplicable.

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. Visión general del servicio

"Servicios RingCX" es un centro de contacto basado en la nube y un omnicanal de solución de comunicaciones que consiste en el enrutamiento de medios de voz entrantes y salientes, colas y distribución, así como la gestión de canales digitales, y los servicios relacionados, aplicaciones y características, ya sea incluido como parte de un Paquete de Suscripción o pedido por separado.

2. Facturación y pago

A. Facturación

A partir de la Fecha de Inicio establecida en la Orden RingCX y hasta el final de la Vigencia, usted se compromete a pagar por: a) los honorarios de los Servicios RingCX por al menos el número de asientos establecidos en la Orden RingCX (en su versión modificada según lo permitido a continuación) (un **"Asiento Contrato RingCX"**) basado en la fijación de precios por Asiento establecido en la Orden RingCX (el **"Precio Asiento Contrato RingCX"**), según sea enmendada o modificada, independientemente del número de Asientos que se utilizan; b) las tasas de uso (por minuto); c) los Paquetes de Suscripción establecidos en la Orden RingCX (por ejemplo. Respuesta Interactiva RingCX, minutos, minutos internacionales), y d) las tasas adicionales establecidas en la Orden RingCX.

B. Adición de nuevos asientos de contrato Engage RingCX

Usted puede agregar Asientos Contrato RingCX en cualquier momento, ya sea a través de una nueva Orden RingCX o una enmienda por escrito y firmada por Usted y RingCentral. Las tarifas de los Servicios RingCX relacionados con estos Asientos Contrato RingCX adicionales se facturarán al precio por Asiento establecido en la Orden RingCX. Para evitar cualquier duda, usted tendrá que pagar por los honorarios de Servicios RingCX relacionados con estos Asientos Contrato RingCX adicionales hasta el final de la Vigencia.

C. Adición de asientos RingCX bajo demanda

En cualquier momento, usted podrá utilizar Asientos adicionales con sus Servicios RingCX según sea necesario (cada uno, un **"Asiento RingCX On-Demand"**). Se le facturará por cualquier Servicio RingCX en razón del precio del Asiento Contrato RingCX más un cargo por exceso de uso determinado por el nivel de suscripción adquirido, que se describe en el formulario de pedido (el **"Precio RingCX On-Demand"**). La facturación de cualquier puesto Asiento RingCX On-Demand continuará hasta que elimine su suscripción a los servicios RingCX (lo cualpuede hacer en cualquier momento a su discreción). Las tarifas de Servicios RingCX para cualquier Asiento RingCX On-Demandse cobrará por el mes completo, independientemente del número de días utilizados. Para cada período de facturación mensual, se le cobrará por el mayor número de Asientos RingCX On-Demand utilizados dentro de dicho período de facturación. Los honorarios por otras licencias de Servicios RingCX pueden ser facturados al precio establecido en la Orden RingCX.

3. Servicios, ajustes y modificaciones de RingCX

Se requiere una cuenta de RingEX para utilizar los Servicios RingCX. Los ajustes y preferencias para sus Servicios RingCX, incluyendo, sin limitación, los derechos de usuario, habilidades de usuario y permisos; enrutamiento, scripts; Información de registro; y la activación de Asientos RingCX On-Demand, entre otros, pueden ser establecidos y modificados por aquellas personas a las que Usted permite tener acceso a la consola web ("Administradores de Cuenta"). El Cliente reconoce que los actos u omisiones de los Administradores de Cuenta pueden resultar en cargos adicionales o afectar a los Servicios RingCX. El Cliente será el único responsable de los actos u omisiones y el impacto en los importes facturables de los Administradores de Cuentas.

4. Uso de los servicios RingCX

Usted reconoce y acepta que todo uso de los Servicios RingCX estarán sujetos a este Anexo de Servicio y al Contrato, incluyendo, sin limitación, las políticas de uso y políticas de privacidad de datos. Usted reconoce y acepta que es plenamente responsable de todo el uso de los Servicios RingCX, cualquier software o hardware utilizado en conjunción con los Servicios RingCX, y cualquier y todos los honorarios y cargos que se incurren

como resultado de dicho uso. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en el Contrato, el uso de los Servicios RingCX estará sujeto a los siguientes términos:

A. **NO HAY SERVICIO 112. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LLAMADAS O MENSAJES AL 112 / LLAMADAS O MENSAJES DE EMERGENCIA NO PUEDEN SER REALIZADASO ENVIADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS RingCX, Y QUE NINGUNA LLAMADA, SMS AL 112 U OTRO SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EMERGENCIA SE OFRECE O ES PROPORCIONADO CON LOS SERVICIOS RingCX. USTED DEBE HACER ARREGLOS ALTERNATIVOS DISPONIBLES PARA REALIZAR LLAMADAS AL 112.**

B. **Obligaciones de notificación al 112 del cliente.** Usted representa, garantiza y pacta que: (i) Usted se asegurará de que cualquier persona que pueda utilizar los Servicios RingCX o estar presente en la ubicación física donde cualquiera de los Servicios RingCX podría ser accedido o utilizado está plenamente informado y consciente de que él o ella no será capaz de realizar llamadas o enviar mensajes al 112 u otros servicios de respuesta de emergencia a través de los Servicios RingCX; y (ii) Usted proporcionará todas las partes anteriores con un método alternativo por el cual realizar dichas llamadas y, en su caso, para enviar dichos mensajes.

C. **Datos del titular de la tarjeta.** Usted reconoce y acepta que al utilizar los Servicios RingCX, no podrá grabar ni almacenar datos del titular de la tarjeta ("CHD", por sus siglas en inglés) tal como se define el término en el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS, por sus siglas en inglés). Si usted está obligado a recibir CHD utilizando los servicios RingCX, se pondrá en pausa cualquier grabación o de otra manera asegurarse de que no CHD se está grabando o guardado en la plataforma de RingCentral.

5. Cumplimiento y normativa

Usted se niega a confiar en cualquier material de marketing relacionados con los Servicios RingCX con respecto al cumplimiento normativo o legal. Cualquier declaración relativa al cumplimiento normativo o legal son sólo opiniones, y usted es responsable en última instancia de tomar sus propias decisiones con respecto a los requisitos de cumplimiento normativo o legal y la aplicabilidad a los Servicios RingCX.

RingCentral no rediseñará ni modificará de ningún otro modo su producto ManualDial, incluido cualquier hardware o software pertinente, de forma que le confiera la capacidad de marcar números generados aleatoria o secuencialmente, funcionar como un marcador predictivo o marcar números de cualquier forma que no requiera la intervención humana para cada llamada.

6. Inteligencia artificial

Las funciones de IA, ya sea que se incluyan en un paquete o se ofrezcan como complemento de una página existente, están sujetas a los términos específicos del producto aplicables a dichas funciones. Estos términos pueden ser sustantivos y deben revisarse antes de la compra (dicha copia está disponible en https://www.ringcentral.com/legal/add-on-services.html#qlnks-9 y se incorporan por referencia a estos términos).

7. Definiciones

Los términos utilizados en el presente documento y no definidos de otro modo tienen el significado que se les atribuye en el Contrato. Para efectos del presente Anexo de Servicios, los siguientes términos tienen el significado que se indica a continuación:

A. **"Materiales RingCX"** significa la documentación, ya sea electrónica o de otro tipo, que RingCentral proporciona o pone a disposición del Cliente que describe los Servicios RingCX, incluyendo los componentes de cada Paquete de Suscripción, en su caso, y cualesquiera otras características y funcionalidades que se ofrecen como parte de los Servicios RingCX. Los Materiales RingCX pueden incluir, sin limitación, manuales, descripciones de productos, instrucciones de usuario o de instalación, diagramas, impresiones, listados, diagramas de flujo y materiales de formación relacionados con los Servicios RingCX.

B. **"Orden RingCX"** es un formulario de pedido ejecutado por las Partes en los términos del Contratoy el presente Anexo de Servicio, que establece los detalles de la suscripción a los Servicios RingCX, incluyendo cualquier Paquete de Suscripción, y cualquier producto adicional, servicios y funcionalidades adquiridas por el Cliente.

C. **"Respuesta de Voz Interactiva"** o **"IVR"** significa un módulo que permite a los clientes programar interacciones de voz automatizadas, accediendo a servicios y bases de datos de terceros cuando sea necesario para atender al cliente. Los paquetes exclusivos de IVR no incluyen ningún servicio ni restricción relacionados con los Asientos.

D. **"Asiento"** significa: i) una licencia nominal basada en las personas nombradas que utilizan los Servicios RingCX, o ii) una licencia concurrente basada en el número de personas que utilizan simultáneamente los Servicios RingCX. Cada Asiento incluye 2.000 minutos gratuitos de IVR al mes y 4.000 minutos nacionales salientes, y 5 GB de almacenamiento para la grabación de pantalla (si lo configura el Cliente). Los minutos gratuitos no se aplican a llamadas internacionales, de marcador automático o gratuitas entrante. Los minutos no utilizados no se transfieren al siguiente ciclo de facturación. Todo uso está sujeto a la Política de uso aceptable. Aplican excesos.

E. **"Paquete de Suscripción"** es un conjunto de características y aplicaciones de los Servicios RingCX, como se define con más detalle en los Materiales RingCX, que podría ser ordenado como un paquete.

F. **"Uso"** significa cualquier cargo incurrido en relación con el uso de sus Servicios RingCX, incluyendo, sin limitación, minutos, cargos, almacenamiento (si procede) y cualquier otro producto que aparezca en la Orden RingCX, ya sean locales, de larga distancia, internacionales y/o a números gratuitos.