

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

От 09.06.2020 г.

Команда Оки-Токи 100% своего рабочего времени посвящает тому, чтобы Оки-Токи стабильно работал 24 часа в сутки 7 дней в неделю, становился лучше, приобретая новые функции и обновляя существующие, шел в ногу с потребностями и стандартами отрасли. Для этого в Оки-Токи регулярно вносятся изменения, которые могут иногда вызывать нестабильность в его работе.

Кроме того, будучи облачным программным продуктом, размещенном на серверах сторонних хостинговых компаний, Оки-Токи может быть подвержен влиянию внешних факторов, среди которых: стабильность электроснабжения серверов, исправность серверного оборудования, стабильность каналов связи, воздействие вредоносного ПО, информационные атаки злоумышленников и т.п.

Иногда сложности с использованием Оки-Токи могут возникнуть из-за проблем на вашей стороне. Например, из-за неподходящего браузера, нестабильного интернет-канала, настроек сетевого оборудования вашей внутренней информационной среды или других факторов.

В этом документе («Соглашении») описаны зоны нашей ответственности, виды помощи, которую мы оказываем пользователям Оки-Токи, наши гарантии относительно работоспособности Оки-Токи и процедуры оформления и обработки обращений, связанных с проблемами и/или трудностями при использовании Оки-Токи.

Термины и определения

Сервис — программно-аппаратный комплекс для контакт-центров «Оки-Токи», состоящий из программ для ЭВМ, оборудования и дискового пространства, предназначенного для хранения информации, которая создается в процессе использования «Оки-Токи». Сервис расположен в Интернет по адресу: <https://home.oki-toki.net>, и предназначен для автоматизации работы контакт-центров (т.е. организации или подразделения внутри организации, деятельность которой связана с обработкой телефонных звонков): автоматизации обработки телефонных звонков, организации бизнес-процессов, учета рабочего времени, ведения статистики звонков и пр. (подробный список возможностей и функционала приведен на сайте <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступа к Сервису и технические условия для этого изложены в «Коммерческом соглашении».

Мы — команда Оки-токи. Юридическая информация об организации, несущей обязательства по этому Соглашению с нашей стороны, указана внизу этой страницы. Иногда (в некоторых соглашениях с вами) мы будем именоваться «Исполнитель».

Пользователь — это вы, физическое лицо — владелец уникальной учетной записи для доступа к Сервису. Учетную запись может создать любой человек, посетив сайт <https://www.oki-toki.net> и пройдя процедуру регистрации, после чего получит ознакомительный доступ к Сервису для бесплатного тестового использования. Наша политика в отношении создания, хранения и уничтожения учетных записей, а также условия тестового использования изложены в «Коммерческом соглашении». Наша политика в отношении персональных данных Пользователей изложена в «Политике конфиденциальности».

Работоспособность — определяется как способность Сервиса выполнять заявленные и проверенные ранее в границах их применения функции.

Поддержка Клиентов и Сервиса (также именуемая «Поддержка») — работы, которые мы проводим для обеспечения работоспособности Сервиса и оказания помощи Пользователям в случаях проблем и/или сложностей при работе с Сервисом. Делится на два типа: техническая и консультационная (или методическая). Техническая Поддержка — работы по устранению проблем в работе Сервиса и при работе с ним Пользователей. Консультационная Поддержка — ответы на вопросы, связанные с использованием Сервиса, его настройками, функциями и возможностями.

Тикет — документированное обращение Пользователя к нам в связи с Сервисом. Это может быть проблема с использованием Сервиса или с его работой, сообщение об обнаруженной ошибке, вопрос про работу с Сервисом или предложение по его улучшению. Все такие обращения мы принимаем через тикетную систему, интегрированную в Сервис.

Эскалация — привлечение к Тикету внимания наших сотрудников, уполномоченных привлекать (немедленно и/или дополнительно) ресурсы к решению изложенной в нем проблемы, вне очереди переадресовывать Тикет на другие уровни Поддержки, принимать решения о компенсациях. Производится при помощи специальной функции в тикетной системе.

Общие положения

Сервис доступен для Пользователей и Клиентов по всему миру без ограничений круглосуточно. Мы работаем для Пользователей и Клиентов из разных стран, поэтому всю Поддержку осуществляем удаленно через Интернет. Мы используем для этого тикетную систему, интегрированную в Сервис. После создания в тикетной системе Тикета, вы сможете отслеживать его статус в ней же, а также в специальном канале Telegram (инструкции по подключению к нему есть в тикетной системе). Там же вы найдете уточняющие вопросы наших специалистов по Тикету, ответы на ваши вопросы, рекомендации по решению проблемы и уведомление о ее устранении, если проблема была на нашей стороне. В редких случаях, если нашим специалистам потребуется демонстрация вашего экрана (или наоборот, вам — демонстрация нашего экрана), мы можем перейти в Skype (но предпочитаем этого не делать). Мы осуществляем Поддержку на русском, украинском и английском языках по желанию Пользователя.

У нас есть 4 уровня технической Поддержки и 2 уровня консультационной. В подавляющем большинстве случаев вы будете общаться с 1-м уровнем Поддержки — инженерами технической поддержки. Иногда с вами будет связываться 2-й уровень технической Поддержки — аналитики. Немного чаще — 2-й уровень консультационной Поддержки — методисты. И почти никогда вы не столкнетесь с 3-м и 4-м уровнем поддержки — программистами-разработчиками — и вы не будете этого требовать.

Мы работаем в часовом поясе GMT+3 (летом) и GMT+2 (зимой) и в общем случае осуществляем Поддержку с 09:00 до 18:00 в рабочие дни. Пожалуйста, учитывайте это при создании и отслеживании Тикетов. В случаях глобальных проблем с работоспособностью Сервиса, мы, разумеется, беремся за работу независимо от дня недели и времени суток, и прилагаем все разумные усилия в пределах своей компетентности и ответственности для скорейшего восстановления работоспособности Сервиса. В случаях, выходящих за пределы нашей компетентности и ответственности, мы прилагаем все разумные усилия, чтобы добиться от наших поставщиков скорейшего устранения проблемы, вызвавшей неработоспособность Сервиса. Узнать, сколько сейчас на наших часах и рабочий ли у нас день, вы сможете в тикетной системе.

Если проблема, возникшая у вас, никак не может ждать до начала нашего рабочего дня (например, из-за нее парализована работа вашей организации, или у вас идет прямой эфир на телевидении, а Сервис не принимает звонки от зрителей), вы сможете, после создания

соответствующего Тикета, Эскалировать его решение. Но вы должны ясно изложить причины, по которым от нас требуются немедленные действия. Также вы сможете Эскалировать решение проблемы, если, по вашему мнению, решение проблемы затянулось. Но вам также необходимо будет обосновать это действие, поскольку у нас есть очередность реакций на Тикеты Пользователей и нам придется ее нарушить, чтобы отреагировать на ваш запрос. Если вы не Эскалировали Тикет, мы никак не узнаем, что ваша проблема требует ускорения решения и/или слишком долго не решается, поэтому мы не отреагируем соответственно и не возьмем на себя ответственность в связи с этим.

В связи со многими Тикетами у нас часто возникает необходимость уточнить какие-нибудь детали. В таких случаях мы задаем вопрос в панели Тикета. Вы должны регулярно проверять статус Тикета и своевременно отвечать на наши вопросы. Если вы не будете этого делать, то не узнаете, что «мяч на вашей стороне», и будете безрезультатно ждать от нас решения проблемы, в то время как мы будем ждать от вас ответа на свой вопрос. Нашей вины за ваше ожидание в таком случае не будет. Кроме того, мы рекомендуем проверять статус Тикетов для того, чтобы узнать, решена ли ваша проблема, поскольку мы не берем на себя обязательств по индивидуальному оповещению Пользователей и Клиентов об окончании работы над обращениями (закрытии Тикетов).

Если при возникновении проблемы и/или сложности при использовании Сервиса, вы не создали соответствующий Тикет, мы считаем, что проблемы не было, и не предпринимаем в связи с этим никаких действий и не принимаем претензий.

Сервис не предназначен для хранения и резервирования любой вашей информации, как накопленной в процессе использования Сервиса, так и загруженной в него, не используйте его в качестве хранилища вашей информации. У нас есть ограничения на объем и срок хранения вашей информации, поэтому мы рекомендуем вам регулярно выгружать те данные, которые могут вам потребоваться за больший, чем мы храним, период, и как можно чаще делать резервные копии важной для вас информации.

Обязательства

Мы гарантируем Работоспособность Сервиса **99,9% времени**, исчисляемого за календарный год, что соответствует **8 (восьми) часам** суммарного простоя в течение года, которые не будут считаться нарушением наших обязательств по обеспечению Работоспособности Сервиса. При этом длительность одного простоя не будет превышать **30 (тридцати) минут**. Время неработоспособности Сервиса начинает исчисляться с момента получения нами соответствующего Тикета.

В целях этого Соглашения мы разделяем функции Сервиса на две группы: «Автодозвон» и «Обработка входящих вызовов» (ОВВ), и работоспособность каждой группы определяем отдельно, так что неработоспособность одной группы будет означать неработоспособность Сервиса для тех Клиентов, для которых эта группа является основной при использовании Сервиса. Таким образом, Клиенты, не использующие, к примеру, Автодозвон, будут продолжать работу с ОВВ, и для них Сервис будет сохранять Работоспособность, и наоборот. Отказ обеих групп, соответственно, означает неработоспособность Сервиса для всех Клиентов.

Мы гарантируем скорость реакции на обращение Пользователя (вновь созданный Тикет) в связи с проблемами с использованием Сервиса (техническая Поддержка) в рабочее время равную **20 (двадцати) минутам**. Т.е. в течение этого времени Тикет будет рассмотрен нашими специалистами и отправлен в работу, или в связи с ним Пользователю будут заданы уточняющие

вопросы. В этом случае после каждого ответа Пользователя на наш вопрос в связи с Тикетом (вопросов может быть много), исчисление указанного времени (20 минут) начинается заново.

Мы не будем брать на себя обязательства, связанные со сроками решения проблем, возникающих у Пользователей при работе с Сервисом, исправлением ошибок программного кода Сервиса, восстановлением работы отдельных функций и т.п., поскольку мы не знаем, сколько времени займет каждая такая работа. Вы соглашаетесь с тем, что использование программного продукта, размещенного на удаленных серверах, постоянно обновляемого и развиваемого, несет определенные риски, связанные с самой природой программ для ЭВМ и телекоммуникационных сетей, которая не всегда позволяет быстро обнаружить причину проблемы и устранить ее, и не будете предъявлять нам претензии сверх тех, которые связаны с суммарным временем простоя за год и скоростью реакции на ваше обращение (Тикет).

Мы гарантируем, что будем прилагать максимум усилий в разумных пределах, в рамках своей компетентности и ответственности для скорейшего устранения проблем и/или сложностей при работе с Сервисом.

Наше обязательство в связи с вашими Тикетами, содержащими предложения по улучшению Сервиса, одно: рассмотреть каждый из них **в течение месяца** и дать вам ответ. Более подробно об этом написано в «Коммерческом соглашении».

Тикеты, содержащие вопросы по использованию Сервиса и/или запросы консультаций (консультационная Поддержка), будут нами рассмотрены в течение **1 (одного) часа** в наше рабочее время. Если ваш вопрос очень срочный и никак не может ждать, пока мы выйдем на работу, Эскалируйте Тикет — мы увидим и постараемся помочь как можно скорее. Вы соглашаетесь с тем, что сроки проведения таких консультаций и/или предоставления вам исчерпывающих ответов не могут быть установлены, потому что мы не можем заранее знать степень вашего знакомства с Сервисом и сложность ваших задач, а также потому что это требует согласования обеими сторонами удобного времени для коммуникации.

Количество Тикетов, создаваемых вами, не ограничено, но вы не будете создавать повторные Тикеты по одному и тому же нерешенному вопросу или проблеме. В случаях, если ситуация требует уточнения или появились новые данные по Тикету, пишите комментарии в панели Тикета — мы увидим. Все дублирующиеся Тикеты будут нами удаляться из тикетной системы. Если вы хотите привлечь внимание к своей проблеме или вопросу, Эскалируйте имеющийся Тикет.

Для сохранения вашей информации в Сервисе мы каждый день делаем резервные копии, которые предназначены для восстановления после сбоя и повреждения данных. Но мы не будем нести ответственность за потерю или повреждение вашей информации, если сбой и повреждение данных произойдет в момент, когда очередная резервная копия не успела сформироваться, и вы с этим соглашаетесь и гарантируете.

Зоны ответственности

Мы гарантируем доступ к Сервису при выполнении технических условий описанных в «Коммерческом соглашении». Если ваша сетевая инфраструктура имеет ограничения на доступ к Интернет, сетевые фильтры, другие решения для обеспечения безопасности, вам, возможно, потребуется внести изменения в ее конфигурацию для обеспечения работы с Сервисом. Мы не берем обязательств по настройке вашего оборудования и/или сети. Равно как мы не несем ответственности за проблемы с доступом к Сервису из-за изменений в конфигурации вашего оборудования и/или сетевой инфраструктуры.

Мы не берем на себя обязательств по подключению вас к операторам связи, настройке подключений, устранению проблем с такими подключениями. Но мы предоставляем средства для мониторинга вашего баланса у поставщика сотовой связи, которые помогут вам контролировать его и своевременно пополнять для бесперебойной работы GSM-шлюзов.

Мы не берем на себя обязательств по интеграции Сервиса со сторонними сервисами и приложениями и за их корректную совместную работу. Мы лишь предоставляем для этого API, работоспособность которого мы тестируем и гарантируем. Все последующие работы по настройке сторонних сервисов и/или приложений для корректной интерпретации данных, полученных при помощи API от Сервиса, равно как и последующее сопровождение, находятся полностью в зоне вашей ответственности.

По всем перечисленным в этом разделе вопросам при необходимости наши специалисты будут помогать вам консультациями в рамках своей компетентности.

Мы не будем нести ответственности, если проблемы с доступом к Сервису будут вызваны перебоями в электроснабжении вашего оборудования, в коммуникационных каналах, нестабильностью вашего оборудования и/или программного обеспечения, вредоносным ПО, хакерскими атаками, другими проблемами на вашей стороне.

Организация, несущая обязательства по этому Соглашению с нашей стороны:

ДУБИНИН МИХАИЛ СЕРГЕЕВИЧ (ИП)

ОГРНИП: 318213000026654

ИНН: 212805951830

Р/с: 40802810202760002106

в АО "АЛЬФА-БАНК", кор. счет: 30101810200000000593, БИК: 044525593

e-mail: info@oki-toki.net

Принимая это Соглашение, вы соглашаетесь со всеми его положениями.