

# УГОДА ПРО РІВЕНЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ (SLA)

Від 09.06.2020 р.

Команда Окі-Токі 100% свого робочого часу присвячує тому, щоб Окі-Токі стабільно працював 24 години на добу 7 днів на тиждень, покращувався, набуваючи нові функції та оновлюючи існуючі, йшов в ногу з потребами й стандартами галузі. Для цього в Окі-Токі регулярно вносяться зміни, які можуть іноді викликати нестабільність в його роботі.

Крім того, оскільки Окі-Токі — хмарний програмний продукт, що розміщений на серверах сторонніх хостингових компаній, він може підпадати під вплив зовнішніх факторів, серед яких: стабільність електропостачання серверів, справність серверного обладнання, стабільність каналів зв'язку, вплив шкідливого ПЗ, інформаційні атаки зловмисників і т. п.

Іноді складності з використанням Окі-Токі можуть виникнути через проблеми на вашому боці. Наприклад, через невідповідний браузер, нестабільний інтернет-канал, налаштування мережевого обладнання вашого внутрішнього інформаційного середовища або інші фактори.

У цьому документі («Угоді») описані зони нашої відповідальності, види допомоги, яку ми надаємо користувачам Окі-Токі, наші гарантії щодо працездатності Окі-Токі та процедури оформлення й обробки звернень, пов'язаних з проблемами та/або труднощами при використанні Окі-Токі.

## Терміни та визначення

**Сервіс** — програмно-апаратний комплекс для контакт-центрів «Окі-Токі», що складається з програм для ЕОМ, обладнання та дискового простору, призначеного для зберігання інформації, що створюється в процесі використання «Окі-Токі». Сервіс розташований в Інтернеті за адресою: <https://home.oki-toki.net>, і призначений для автоматизації роботи контакт-центрів (тобто організації або підрозділу всередині організації, діяльність якої пов'язана з обробкою телефонних дзвінків): автоматизації обробки телефонних дзвінків, організації бізнес-процесів, обліку робочого часу, ведення статистики дзвінків і ін. (детальний список можливостей і функціоналу наведений на сайті <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступу до Сервісу та технічні умови для цього викладені в «Комерційній угоді».

**Ми** — команда Окі-Токі. Юридична інформація про організацію, яка несе зобов'язання за цією Угодою з нашого боку, вказана внизу цієї сторінки. Іноді (в деяких угодах з вами) ми будемо називатися «Виконавець».

**Користувач** — це ви, фізична особа — власник унікального облікового запису для доступу до Сервісу. Обліковий запис може створити будь-яка людина, відвідавши сайт <https://www.oki-toki.net> і пройшовши процедуру реєстрації, після чого отримає ознайомлювальний доступ до Сервісу для безкоштовного тестового використання. Наша політика щодо створення, зберігання й знищення облікових записів, а також умови тестового використання викладені в «Комерційній угоді». Наша політика щодо персональних даних користувачів викладена в «Політиці конфіденційності».

**Працездатність** — визначається як здатність Сервісу виконувати заявлені й перевірені раніше в межах їх застосування функції.

**Підтримка Клієнтів та Сервісу (також має назву «Підтримка»)** — роботи, які ми проводимо для забезпечення працездатності Сервісу й надання допомоги Користувачам у випадках проблем та/або складнощів при роботі з Сервісом. Ділиться на два типи: технічна та консультаційна (або методична). Технічна Підтримка — роботи з усунення проблем в роботі Сервісу й при роботі з ним

Користувачів. Консультаційна Підтримка — відповіді на питання, пов'язані з використанням Сервісу, його настройками, функціями та можливостями.

**Тікет** — документоване звернення Користувача до нас у зв'язку з Сервісом. Це може бути проблема з використанням Сервісу або з його роботою, повідомлення про виявлену помилку, питання про роботу з Сервісом або пропозиція щодо його поліпшення. Всі такі звернення ми приймаємо через тікетну систему, інтегровану в Сервіс.

**Ескалація** — привернення до Тікету уваги наших співробітників, уповноважених підключати (негайно та/або додатково) ресурси до вирішення викладеної в ньому проблеми, позачергово переадресовувати Тікет на інші рівні Підтримки, приймати рішення щодо компенсації. Здійснюється за допомогою спеціальної функції в тікетній системі.

## Загальні положення

Сервіс доступний для користувачів і Клієнтів по всьому світу без обмежень цілодобово. Ми працюємо для Користувачів і Клієнтів з різних країн, тому всю Підтримку здійснюємо віддалено за допомогою Інтернету. Ми використовуємо для цього тікетну систему, інтегровану в Сервіс. Після створення в тікетній системі Тікету, ви зможете відслідковувати в ній його статус, а також в спеціальному каналі Telegram (інструкції з підключення до нього є в тікетній системі). Там же ви знайдете уточнюючі питання наших фахівців щодо Тікету, відповіді на ваші питання, рекомендації щодо вирішення проблеми і повідомлення про її усунення, якщо проблема була на нашому боці. У рідкісних випадках, коли наші фахівці потребуватимуть демонстрації вашого екрану (або навпаки, ви — демонстрації нашого екрану), ми можемо перейти в Skype (але воліємо цього не робити). Ми здійснюємо Підтримку російською, українською та англійською мовами за бажанням Користувача.

У нас є 4 рівня технічної Підтримки та 2 рівня консультаційної. У переважній більшості випадків ви будете спілкуватися з 1-м рівнем Підтримки — інженерами технічної підтримки. Іноді з вами буде зв'язуватися 2-й рівень технічної підтримки — аналітики. Трохи частіше — 2-й рівень консультаційної підтримки — методисти. І майже ніколи ви не зіткнетеся з 3-м і 4-м рівнем підтримки — програмістами-розробниками — і ви не будете цього вимагати.

Ми працюємо в часовому поясі GMT+3 (влітку) і GMT+2 (взимку) і в загальному випадку здійснюємо Підтримку з 09:00 до 18:00 в робочі дні. Будь ласка, враховуйте це при створенні та відстеженні Тікетів. У випадках глобальних проблем з працездатністю Сервісу, ми, зрозуміло, беремося до роботи незалежно від дня тижня та часу доби, й докладаємо всіх розумних зусиль в межах своєї компетентності й відповідальності для якнайшвидшого відновлення працездатності Сервісу. У випадках, що виходять за межі нашої компетентності та відповідальності, ми докладаємо всіх розумних зусиль, щоб домогтися від наших постачальників якнайшвидшого усунення проблеми, що викликала непрацездатність Сервісу. Дізнатися, котра година на нашому годиннику та чи робочий у нас день, ви зможете в тікетній системі.

Якщо проблема, що виникла у вас, ніяк не може чекати до початку нашого робочого дня (наприклад, через неї паралізована робота вашої організації, або у вас йде прямий ефір на телебаченні, а Сервіс не приймає дзвінки від глядачів), ви зможете, після створення відповідного Тікету, Ескалювати його рішення. Але ви повинні ясно викласти причини, через які від нас потрібні негайні дії. Також ви зможете Ескалювати вирішення проблеми, якщо, на вашу думку, вирішення проблеми затягнулося. Але вам також необхідно буде обґрунтувати цю дію, оскільки у нас є черговість реакцій на Тікети Користувачів і нам доведеться її порушити, щоб відреагувати на ваш запит. Якщо ви не Ескалювали Тікет, ми ніяк не дізнаємося, що ваша проблема вимагає прискорення вирішення та/або занадто довго не вирішується, тому ми не відреагуємо відповідно й не візьмемо на себе відповідальність в зв'язку з цим.

У зв'язку з багатьма Тікетами у нас часто виникає необхідність уточнити які-небудь деталі. У таких випадках ми задаємо питання в панелі Тікета. Ви повинні регулярно перевіряти статус Тікета і своєчасно відповідати на наші запитання. Якщо ви не будете цього робити, то не дізнаєтесь, що «м'яч на вашому боці», й будете безрезультатно чекати від нас вирішення проблеми, в той час як ми будемо чекати від вас відповіді на своє питання. Нашої провини за ваше очікування в такому разі не буде. Крім того, ми рекомендуємо перевіряти статус Тікетів для того, щоб дізнатись, чи вирішена ваша проблема, оскільки ми не беремо на себе зобов'язань щодо індивідуального сповіщення Користувачів і Клієнтів про закінчення роботи над зверненнями (закриття Тікетів).

Якщо при виникненні проблеми та/або складності при використанні Сервісу, ви не створили відповідний Тікет, ми вважаємо, що проблеми не було, й не вживаємо в зв'язку з цим ніяких дій та не приймаємо претензій.

Сервіс не призначений для зберігання та резервування будь-якої вашої інформації, як накопиченої в процесі використання Сервісу, так і завантаженої до нього, не використовуйте його як сховище для вашої інформації. У нас є обмеження на обсяг і термін зберігання вашої інформації, тому ми рекомендуємо вам регулярно вивантажувати ті дані, які можуть вам знадобитися за більший, ніж ми зберігаємо, період, і якомога частіше робити резервні копії важливої для вас інформації.

## Обов'язки

Ми гарантуємо Працездатність Сервісу **99,9% часу**, який обчислюється за календарний рік, що відповідає **8 (восьми) годинам** сумарного простою протягом року, які не вважатимуться порушенням наших зобов'язань щодо забезпечення Працездатності Сервісу. При цьому тривалість одного простою не буде перевищувати 30 (тридцяти) хвилин. Час непрацездатності Сервісу починає обчислюватися з моменту отримання нами відповідного Тікету.

Для цієї Угоди ми поділяємо функції Сервісу на дві групи: «Автодозвін» і «Обробка вхідних викликів» (ОВВ), і працездатність кожної групи визначаємо окремо, так що непрацездатність однієї групи буде означати непрацездатність Сервісу для тих Клієнтів, для яких ця група є основною при використанні Сервісу. Таким чином, Клієнти, які не використовують, наприклад, Автодозвін, будуть продовжувати роботу з ОВВ, і для них Сервіс буде зберігати Працездатність, і навпаки. Відмова обох груп, відповідно, означає непрацездатність Сервісу для всіх Клієнтів.

Ми гарантуємо швидкість реакції на звернення Користувача (новостворений Тікет) у зв'язку з проблемами з використанням Сервісу (технічна Підтримка) в робочий час такою, що дорівнює **20 (двадцяти) хвилинам**. Тобто протягом цього часу Тікет буде розглянуто нашими фахівцями й відправлено в роботу, або в зв'язку з ним Користувачу будуть задані уточнюючі питання. У цьому випадку після кожної відповіді Користувача на наше запитання в зв'язку з Тікетом (питань може бути багато), обчислення зазначеного часу (20 хвилин) починається знову.

Ми не будемо брати на себе зобов'язання, пов'язані з термінами вирішення проблем, що виникають у Користувачів при роботі з Сервісом, виправленням помилок програмного коду Сервісу, відновленням роботи окремих функцій і т.п., оскільки ми не знаємо, скільки часу займе кожна така робота. Ви погоджуєтесь з тим, що використання програмного продукту, що розміщений на віддалених серверах, постійно оновлюється і розвивається, несе певні ризики, пов'язані з самою природою програм для ЕОМ і телекомунікаційних мереж, яка не завжди дозволяє швидко виявити причину проблеми й усунути її, та не будете пред'являти нам претензії понад тих, що пов'язані з сумарним часом простою за рік і швидкістю реакції на ваше звернення (Тікет).

Ми гарантуємо, що будемо докладати максимум зусиль в розумних межах, в рамках своєї компетентності й відповідальності для якнайшвидшого усунення проблем та/або складнощів при роботі з Сервісом.

Наше зобов'язання в зв'язку з вашими Тікетами, що містять пропозиції щодо поліпшення Сервісу, одне: розглянути кожний з них **протягом місяця** та надати вам відповідь. Більш докладно про це написано в «Комерційній угоді».

Тікети, які містять питання щодо використання Сервісу та/або запити консультацій (консультаційна Підтримка), будуть нами розглянуті протягом **1 (однієї) години** в наш робочий час. Якщо ваше запитання дуже термінове й ніяк не може чекати, поки ми станемо до роботи, Ескалюйте Тікет — ми побачимо та докладемо зусиль, щоб допомогти якомога швидше. Ви погоджуєтеся з тим, що терміни проведення таких консультацій та/або надання вам вичерпних відповідей не можуть бути встановлені, тому що ми не можемо заздалегідь знати ступінь вашого знайомства з Сервісом і складність ваших задач, а також тому що це вимагає узгодження обома сторонами зручного часу для комунікації.

Кількість Тікетів, які ви можете створити, необмежена, але ви не будете створювати повторні Тікети з приводу одного й того самого невирішеного питання або проблеми. У випадках, якщо ситуація вимагає уточнення або з'явилися нові дані щодо Тікету, пишть коментарі в панелі Тікету — ми побачимо. Тікети, що дублюються, будуть нами видалятися з тікетної системи. Якщо ви хочете привернути увагу до своєї проблеми або питання, Ескалюйте наявний Тікет.

Для збереження вашої інформації в Сервісі ми кожен день робимо резервні копії, які призначені для відновлення після збою та пошкодження даних. Але ми не будемо нести відповідальність за втрату або пошкодження вашої інформації, якщо збій та пошкодження даних відбудеться в момент, коли чергова резервна копія не встигла сформуватися, і ви з цим погоджуєтеся та гарантуєте.

## Зони відповідальності

Ми гарантуємо доступ до Сервісу при виконанні технічних умов, що описані в «Комерційній угоді». Якщо ваша мережева інфраструктура має обмеження на доступ до Інтернету, мережеві фільтри, інші рішення для інформаційної безпеки, вам, можливо, буде потрібно внести зміни в її конфігурацію для забезпечення роботи з Сервісом. Ми не беремо зобов'язань з налаштування вашого обладнання та/або мережі. Так само ми не несемо відповідальності за проблеми з доступом до Сервісу через зміни в конфігурації вашого обладнання та/або мережевої інфраструктури.

Ми не беремо на себе зобов'язань щодо підключення вас до операторів зв'язку, налаштування підключень, усунення проблем з такими підключеннями. Але ми надаємо засоби для моніторингу вашого балансу у постачальника стільникового зв'язку, які допоможуть вам контролювати його та своєчасно поповнювати для безперебійної роботи GSM-шлюзів.

Ми не беремо на себе зобов'язань щодо інтеграції Сервісу зі сторонніми сервісами й програмами та щодо їх коректної спільної роботи. Ми лише надаємо для цього API, працездатність якого ми тестуємо та гарантуємо. Усі роботи з налаштування сторонніх сервісів та/або додатків для коректної інтерпретації даних, що отримані за допомогою API від Сервісу, так само як і подальший супровід, знаходяться повністю в зоні вашої відповідальності.

З усіх перерахованих в цьому розділі питань при необхідності наші фахівці допомагатимуть вам консультаціями в рамках своєї компетентності.

Ми не будемо нести відповідальності, якщо проблеми з доступом до Сервісу будуть викликані перебоями в електропостачанні вашого обладнання, в комунікаційних каналах, нестабільністю вашого обладнання та або програмного забезпечення, шкідливим ПЗ, хакерських атаками, іншими проблемами на вашому боці.

Організація, що несе зобов'язання за цією Угодою з нашого боку:

ТОВ «КЦ-Сервіс»

Код ЄДРПОУ 39397988

юр. адреса: 03127, м. Київ, Голосіївський пр-т, б. 100/2

р/р UA 07 300346 0000026002017434601 в ПАТ «Альфа-Банк»

тел. +38 (044) 496-84-32

info@oki-toki.ua

Приймаючи цю Угоду, ви погоджуєтеся з усіма її положеннями.