

Угода користувача

Цей документ (далі за текстом «Угода») регулює відносини між командою Окі-Токі та вами (фізичною особою) під час використання вами (та/або вашою організацією) 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, яка створюється в процесі використання «Окі-Токі». Сервіс розташований в Інтернет за адресою: <https://home.oki-toki.net>, і призначений для автоматизації роботи контакт-центрів (тобто організації або підрозділу організації, діяльність якої пов'язана з обробкою телефонних дзвінків): автоматизації обробки телефонних дзвінків, організації бізнес-процесів, обліку робочого часу, ведення статистики дзвінків і т. інш. (детальний список можливостей і функціонала наведено на сайті <https://www.oki-toki.net>). Порядок доступу до Сервісу та технічні умови для цього викладені в цій Угоді (з деякими умовами, правами та обов'язками вам буде запропоновано ознайомитись та прийняти їх пізніше, при укладенні договору на платне обслуговування та за умови, що ви будете представляти клієнта).

Ми — команда Окі-Токі. Юридична інформація про організацію, яка несе зобов'язання за цією Угодою з нашого боку, вказана внизу цієї сторінки.

Користувач — це ви, фізична особа — власник унікальної облікового запису для доступу до Сервісу (обліковий запис може також іменуватися «Акаунт»). 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 викладена в цій Угоді. Наша політика щодо персональних даних користувачів викладена в «Політиці конфіденційності».

Бізнес-акаунт (також іменований «обліковий запис компанії») — сукупність інформації, що зберігається в Сервісі й необхідна для роботи з ним: накопичені дані, настройки, інформація про Користувачів, звіти, аудіо-записи, відомості про платежі й списання коштів за використання Сервісу.

Клієнт — ви або ваша організація, після того, як між нами виникнуть зобов'язання щодо платного надання послуг.

Загальні положення

Ми надаємо Сервіс для використання «як є» (англ. «as is») наскільки це передбачено відповідним законодавством, що означає, що ми не беремо на себе жодних зобов'язань щодо зміни Сервісу відповідно до ваших побажань, умов, уявлень.

Ми залишаємо за собою право без попереднього повідомлення будь-кого та погодження з будь-ким вносити до Сервісу зміни: додавати нові функції, покращувати існуючі, покращувати та оновлювати інтерфейс тощо. При цьому ми гарантуємо збереження Сервісом його призначення, можливостей та функціональних особливостей.

Ми залишаємо за собою право вносити зміни до цієї Угоди. Нові умови набирають чинності з моменту їх публікації на сайті www.oki-toki.net та в Сервісі у відповідному розділі, і якщо ви продовжуєте використовувати Сервіс після набуття чинності новими умовами, то це означатиме ваше повне та беззастережне їх прийняття. Ми не беремо на себе зобов'язань щодо індивідуального повідомлення Користувачів про такі зміни.

Ви погоджуєтесь, що після прийняття вами цієї Угоди ми отримуємо право надсилати вам повідомлення, пов'язані з Сервісом, на вказану вами при реєстрації електронну адресу, а також шляхом демонстрації інформаційних («pop-up») вікон під час вашої роботи з Сервісом.

Політика облікових записів

Для роботи з Сервісом ваш особистий обліковий запис має бути прив'язаний до будь-якого Бізнес-акаунту. Якщо обліковий запис Користувача не прив'язаний до жодного Бізнес-акаунту, використання Сервісу для такого Користувача буде неможливе.

Ваші можливості при використанні Сервісу (що стосуються налаштувань, доступу до інформації, використання різних функцій) регламентовані роллю, яка буде присвоєна вашому обліковому запису, відповідно до налаштувань Бізнес-акаунта, до якого він прив'язаний.

Ви не зможете повністю видалити створений акаунт (свій або іншого Користувача), якщо роль, що присвоєна вашому обліковому запису, не передбачає такого права (зверніться до свого керівника, якщо у вас виникла потреба у видаленні вашого акаунта). Ваш обліковий запис може бути (i) відключений від Бізнес-акаунта (для переведення в інший Бізнес-акаунт), (ii) відправлений до архіву (для подальшого видалення), (iii) заблокований у Сервісі (тимчасово або назавжди) вашим керівником (або уповноваженим) співробітником Клієнта), тому ви втратите можливість працювати з Сервісом — ми не можемо на це вплинути. При завершенні використання Сервісу (вами або організацією, де ви працюєте) ваш акаунт не буде видалено негайно — він буде переміщений до архіву на випадок відновлення роботи з Окі-Токі. Повне видалення облікових записів Користувачів відбувається при видаленні Бізнес-акаунту, до якого вони прив'язані. Якщо вам необхідно видалити ваш обліковий запис, незважаючи на перелічені умови, зверніться до нашої технічної підтримки.

Доступ до вашого облікового запису буде тільки у вас (за умови, що ви зберігатимете пароль від нього в таємниці). Так що ніхто не зможе скористатися вашим обліковим записом для будь-яких дій у Сервісі.

Важливо! Дії Користувачів під час роботи з Сервісом протоколюються, тому важливо, щоб кожен Користувач працював під власним логіном і не допускав використання свого облікового запису іншими Користувачами або третіми особами, і ви зобов'язуєтесь дотримуватися цієї умови.

Порядок доступу до Сервісу

Ви отримаєте доступ до Сервісу після того, як ваш керівник додасть ваш обліковий запис до Бізнес-акаунту організації, в якій ви працюєте. Або після створення Бізнес-акаунту нашими спеціалістами, якщо ви вперше реєструєтесь у Сервісі як представник організації.

Для роботи з Сервісом повинні бути дотримані такі технічні умови:

1. Інтернет-з'єднання:
 - a. пропускна спроможність 1 Мбіт/с на прийом даних і 100 Кбіт/с на передачу;
 - b. стабільний пінг сайту www.oki-toki.net (затримка не більше 200 мс, відсутність втрати пакетів);
 - c. постійна IP-адреса (IP-адреса повинна не змінюватись під час активної сесії);
2. «прозорий» режим фаєрволу (пропустіть цей пункт, якщо не використовуєте міжмережеві екрани)
3. комп'ютер з мінімум двоядерним процесором і 4 Гб оперативної пам'яті
4. браузер Google Chrome останньої версії.

При недотриманні цих умов ми не можемо гарантувати працездатність Сервісу та/або його окремих функцій.

Ви можете підключатися до Сервісу з будь-якого місця 24 години на добу 7 днів на тиждень без перерв на свята.

Якщо нашим Клієнтом є ваш роботодавець, а не ви безпосередньо, пропустіть наступний абзац.

Доступ до Сервісу можливий лише за попередньою оплатою, за винятком безкоштовного тестового періоду тривалістю 14 днів. Після закінчення цього періоду вам буде запропоновано ofertу на платне надання послуг і ви зможете сформувати рахунок та внести гроші на свій рахунок у Сервісі. У разі відмови від прийняття ofertи та/або внесення передоплати, Бізнес-акаунт вашої компанії буде заблокований, а через 3 місяці видалений із Сервісу разом із усіма обліковими записами Користувачів. Порядок списання коштів з вашого рахунку та ціни докладно описані в інших угодах та на сайті www.oki-toki.net.

Підтримка користувачів

Офіційною довідковою документацією щодо Сервісу є «Блог Окі-Токі», що знаходиться за адресою: <https://www.oki-toki.net/blog>. Приймаючи цю Угоду, ви зобов'язуєтесь ознайомитися з нею та звертатися до неї щоразу, коли у вас виникне сумнів щодо правильності ваших дій у Сервісі. «Блог Окі-Токі» постійно поповнюється новими матеріалами, про що ми повідомляємо Користувачів у Новинах Сервісу.

Ми забезпечуємо початкове навчання роботі з Сервісом для тих Користувачів, які вперше підключаються та представляють при цьому організацію. Якщо у вашому випадку це так, ми зобов'язуємося познайомити вас з Сервісом, допомогти у створенні Бізнес-акаунта та надавати технічну та консультаційну підтримку під час тестового періоду (докладніше про наші зобов'язання та про тестовий період у «Комерційній угоді» та «Угоді про рівень обслуговування (SLA)», які будуть вам запропоновані для ознайомлення та прийняття під час створення Бізнес-акаунта).

Якщо ви підключаєтесь вперше, але організація, в якій ви працюєте, є нашим Клієнтом, ми не несемо зобов'язань щодо вашого навчання роботі з Сервісом. Будь ласка, зверніться до свого керівництва з цього питання.

Для технічного та консультаційного супроводу Користувачів існує наша служба технічної підтримки. Для зв'язку з нею ми створили спеціальну тікетну систему, інтегровану в Сервіс, таким чином, при виникненні проблеми або необхідності в консультації вам потрібно використовувати саме її для зв'язку з техпідтримкою: створіть відповідний тікет (повідомлення про проблему), і наші фахівці відреагують так швидко, як дозволить навантаження. Приймаючи цю угоду, ви зобов'язуєтесь не намагатись використовувати для зв'язку зі службою техпідтримки Сервісу інші канали (телефон, месенджери тощо), за винятком випадків неможливості зайти до Сервісу. Ми працюємо у часовому поясі GMT+3 (влітку) та GMT+2 (взимку) та в загальному випадку здійснюємо підтримку Користувачів з 09:00 до 18:00 у робочі дні. Будь ласка, враховуйте це під час створення та відстеження тікетів.

Перш ніж звертатись до нашої техпідтримки у зв'язку з непрацездатністю Сервісу, вам необхідно переконатися, що ваш браузер, комп'ютер та інтернет-канал відповідають вищезазначеним вимогам, інтернет-з'єднання стабільно працює, а гарнітура справна. У разі проблем із дзвінками, вам необхідно перевірити свій баланс у постачальника зв'язку, і якщо проблема не пов'язана з недостатністю коштів, звертатись до підтримки оператора зв'язку та до нашої. У разі потреби в консультації з використання Сервісу та/або його налаштування, вам необхідно ознайомитись з відповідними матеріалами у «Блозі Окі-Токі». Приймаючи цю угоду, ви погоджуєтесь з необхідністю цих попередніх кроків для зниження навантаження на нашу техпідтримку та зобов'язуєтесь їх виконувати.

Докладніше про роботу наших служби техпідтримки, тікетної системи та про саму підтримку, яка надається Користувачам під час роботи з Сервісом, ви зможете дізнатися з «Угоди про рівень

обслуговування (SLA)», яка буде вам запропонована для ознайомлення та прийняття під час створення Бізнес-акаунта.

Обмеження відповідальності

Сервіс являє собою розвинений та складний комплекс, призначений для професійного використання в контакт-центрах (а також у підрозділах, що виконують функції контракт-центрів) підготовленими фахівцями. Приймаючи цю Угоду, ви підтверджуєте, що маєте кваліфікацію, необхідну для роботи з інформаційними системами, що використовуються в контакт-центрах (а також для управління такими системами, якщо ви приймаєте цю Угоду від імені організації), та зобов'язуєтесь ознайомитись з інструкціями, викладеними у «Блозі Окі-Токі» за адресою <https://www.oki-toki.net/blog>. У сумнівних та складних випадках використання та/або налаштування Сервісу, будь ласка, звертайтеся до нашої технічної підтримки, як описано вище в цій Угоді.

Приймаючи цю Угоду, Ви погоджуєтесь та гарантуєте, що ми не будемо нести відповідальності, наскільки це передбачено відповідним законодавством, за будь-які збитки, прямі чи непрямі, понесені вами як Користувачем та/або Клієнтом при використанні Сервісу, внаслідок неправильного та/або неналежного використання Сервісу, недостатньої кваліфікації Користувачів, які робили/змінювали налаштування Сервісу та/або здійснювали інтеграцію Сервісу зі сторонніми програмами та/або постачальниками.

Сервіс не призначений для зберігання та резервування даних. У зв'язку з чим ви погоджуєтесь та гарантуєте, що ми не нестимемо відповідальності, наскільки це передбачено відповідним законодавством, за втрату та/або псування вашої інформації, що зберігається в Сервісі (завантаженої туди, створеної в результаті роботи з Сервісом, а також створеної автоматично в результаті використання вами Сервісу. Докладніше про вашу інформацію описано в розділі «Інформація» «Комерційної угоди», яка буде запропонована вам для ознайомлення та прийняття під час створення Бізнес-акаунта), за жодних обставин, включаючи (але не обмежуючись) некомпетентність Користувачів, технічні збої, дії третіх осіб, вплив шкідливого ПЗ. Ми рекомендуємо (та надаємо для цього інструменти) регулярно копіювати з Сервісу всю важливу інформацію для збереження її в надійних сховищах, призначених для безпечного довготривалого зберігання даних.

Зі свого боку ми вживаємо необхідних для забезпечення збереження інформації та стабільності роботи Сервісу заходів, включаючи:

1. зашифроване зберігання паролів;
2. протоколювання всіх підключень (і спроб підключення) до Сервісу та всіх дій Користувачів (включаючи наших спеціалістів) усередині Сервісу;
3. щоденне створення резервних копій;
4. вибір підрядників, що забезпечують фізичний захист даних та захист від DDoS-атак;
5. багаторівневе розмежування прав та повноважень для дій всередині Сервісу для облікових записів Користувачів (політика ролей для акаунтів);
6. регулярне оновлення всіх застосовуваних систем безпеки;
7. ізольоване зберігання даних різних Бізнес-акаунтів;
8. захист підключень до Сервісу, шифрування даних під час передачі через канали зв'язку.

Наша відповідальність за працездатність Сервісу описана в «Комерційній угоді» та «Угоді про рівень обслуговування (SLA)» та обмежується Клієнтами.

Наші зобов'язання у зв'язку з персональними даними описані в «Політиці конфіденційності» та в Оферті на надання платних послуг.

Правила інформаційної безпеки під час роботи з Сервісом

Ми вживаємо всіх необхідних заходів для забезпечення стабільної роботи Сервісу та збереження та конфіденційності вашої інформації, що зберігається у Сервісі (докладніше про них можна прочитати на нашому сайті та в інших угодах, які будуть вам запропоновані для ознайомлення та прийняття під час створення Бізнес-акаунту). При цьому Користувачам також необхідно докладати зусиль зі свого боку для недопущення несанкціонованого доступу до Сервісу, у зв'язку з чим, приймаючи цю угоду, ви зобов'язуєтесь дотримуватись наступних правил:

1. не зберігати пароль до свого акаунта:
 - a. записаним на папірцях, які залишаються без нагляду та/або у легкодоступних місцях,
 - b. у файлах на комп'ютері або у хмарних сховищах,
 - c. у листах на поштових серверах,
 - d. у месенджерах;
2. не повідомляти пароль для доступу до свого облікового запису нікому, включаючи (але не обмежуючись) своїх керівників, колег, наших спеціалістів та будь-яких осіб, які представляються співробітниками чогось, якщо вони не мають законних підстав на доступ до вашого облікового запису);
3. при отриманні від представника уповноваженого органу законної вимоги надання доступу до свого облікового запису, ви зобов'язуєтесь якнайшвидше повідомити про цей факт свого керівника та спеціалістів нашої техпідтримки;
4. не використовувати пароль до свого облікового запису в Сервісі для інших своїх облікових записів (пошти, соцмереж тощо);
5. не вимагати паролі від облікових записів інших Користувачів;
6. регулярно, не рідше 1 разу на 3 місяці міняти пароль до вашого облікового запису в Сервісі;

Зверніть увагу! Регулярно змінювати бажано всі паролі, які ви використовуєте у своєму особистому та професійному житті.

7. при загрозі розголошення пароля (наприклад, при втраті гаманця з паролем, що зберігається там), якомога швидше повідомити про це своє керівництво або наших фахівців техпідтримки для блокування вашого акаунта;
8. при виникненні підозри про зараження вашого комп'ютера шкідливим ПЗ, якнайшвидше повідомити про це своє керівництво або наших фахівців техпідтримки для блокування вашого облікового запису (після усунення загрози ви зможете згенерувати новий пароль і продовжити роботу з Сервісом);
9. не обмінюватись з колегами робочими місцями, в той час коли на вашому робочому місці виконано вхід до Сервісу з вашим логіном;
10. при залишенні робочого місця без нагляду на будь-який час, блокувати комп'ютер засобами операційної системи (наприклад, у Windows одночасним натисканням Ctrl+Alt+Del та вибором пункту «Блокування»);
11. після закінчення роботи з Сервісом виходити з нього натисканням кнопки «Вихід»;
12. не використовувати під час роботи з Сервісом публічні мережі Wi-Fi (наприклад, у кафе, торгових центрах, готелях);
13. використовувати індивідуальний обліковий запис на комп'ютері, доступ до якого є лише у вас;
14. не використовувати для роботи з Сервісом обліковий запис на комп'ютері, якщо вхід до нього виконується без пароля;
15. під час роботи з Сервісом використовувати обліковий запис на комп'ютері з мінімальним достатнім для роботи набором прав;
16. не використовувати обліковий запис на комп'ютері, де відбувається робота з Сервісом, для відвідування недовірених сайтів, на яких може статися зараження комп'ютера шкідливим ПЗ;
17. регулярно, не менше 1 разу на місяць, перевіряти комп'ютер на зараження шкідливим ПЗ;

18. регулярно оновлювати на комп'ютері операційну систему та встановлене ПЗ.

Приймаючи цю Угоду від імені Клієнта, ви зобов'язуєтесь дотримуватися вищезазначених правил при використанні свого особистого облікового запису, а також:

1. зобов'язуєтесь не вимагати від Користувачів, якими ви керуєте, надання паролів до їхніх облікових записів;
2. погоджуєтесь, що несете відповідальність за виконання Користувачами підпунктів 6—12 вищеперелічених «Правил інформаційної безпеки»;
3. гарантуєте, що забезпечите Користувачам можливість виконання пунктів 13—18 вищеперелічених «Правил інформаційної безпеки».

Робота з Сервісом

Ця Угода дає вам право використовувати Сервіс з метою, пов'язаною з вашою трудовою діяльністю, за умови, що ваш роботодавець є нашим Клієнтом і доти, доки зберігається такий стан речей.

Якщо у наших взаємовідносинах ви будете представляти Клієнта безпосередньо, то ця Угода надає вам право на використання Сервісу в ознайомлювальних цілях протягом 14 днів з моменту реєстрації. Подальше використання Сервісу в особистих та/або комерційних цілях буде можливим після прийняття оферти на платне надання послуг.

Ви гарантуєте, що не будете вчиняти жодних дій, які можуть перешкоджати нормальній роботі Сервісу та/або інфраструктурі, яка використовується для його функціонування та доступу до нього.

Ви гарантуєте, що будете використовувати Сервіс відповідно до його призначення, можливостей та меж застосування, а також згідно з застосовним законодавством, законодавствами своєї країни перебування та третіх осіб, з якими ви вступаєте в контакт з використанням Сервісу, та з нормами етики.

Ми залишаємо за собою право заблокувати ваш обліковий запис у разі порушення вами умов, викладених у цій Угоді, або якщо у нас з'являться підстави вважати, що ви порушуєте законодавство країни (i) вашого, ваших Користувачів або ваших постачальників місцезнаходження, або (ii) місцезнаходження третіх осіб, з якими ви контактуєте з використанням Сервісу, або (iii) місцезнаходження нашого, наших постачальників або афілійованих з нами осіб.

Прикінцеві положення

Приймаючи цю Угоду, ви підтверджуєте та гарантуєте, що вам виповнилося 18 років і ви маєте громадянську дієздатність, достатню для підписання юридично значущих документів.

Приймаючи цю Угоду та розпочавши роботу з Сервісом, ви надаєте нам право зберігати та обробляти ваші персональні дані відповідно до чинного законодавства та нашої політики конфіденційності.

Прийняття інших угод з нами в майбутньому не скасовує необхідності дотримуватись умов цієї Угоди та не скасовує та не змінює її положень.

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 погоджуєтесь з усіма її положеннями.