

Пользовательское соглашение

Этот документ (далее по тексту именуемый «Соглашение») регулирует отношения между командой Оки-Токи и вами (физическим лицом) во время использования вами (и/или вашей организацией) 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 Интернете 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 этом Соглашении (с некоторыми условиями, правами и обязанностями вам будет предложено ознакомиться и принять их позже, при заключении договора на платное обслуживание и при условии, что вы будете представлять клиента).

Мы — команда Оки-Токи. Юридическая информация об организации, несущей обязательства по этому Соглашению с нашей стороны, указана внизу этой страницы.

Пользователь — это вы, физическое лицо — владелец уникальной учетной записи для доступа к Сервису (учетная запись может также именоваться «Аккаунт»). 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 изложена в этом Соглашении. Наша политика в отношении персональных данных изложена в «Политике конфиденциальности».

Бизнес-аккаунт (также именуемый «учетная запись компании») — совокупность информации необходимая для работы с Сервисом: накопленные данные, настройки, информация о Пользователях, отчеты, аудиозаписи, сведения о платежах и списаниях средств за использование Сервиса.

Клиент — вы или ваша организация, после того, как между нами возникнут обязательства о платном предоставлении услуг.

Общие положения

Мы предоставляем Сервис для использования «как есть» (англ. «as is») насколько это разрешено применимым законодательством, что означает, что мы не берем на себя никаких обязательств по изменению Сервиса в соответствии с вашими пожеланиями, условиями, представлениями.

Мы оставляем за собой право без предварительного уведомления кого-либо и согласования с кем-либо вносить в Сервис изменения: добавлять новые функции, улучшать существующие, улучшать и обновлять интерфейс и т.п. При этом мы гарантируем сохранение Сервисом его назначения, возможностей и функциональных особенностей.

Мы оставляем за собой право вносить изменения в это Соглашение. Новые условия вступают в силу с момента их публикации на сайте oki-toki.net и в Сервисе в соответствующем разделе, и если вы продолжаете использовать Сервис после вступления в силу новых условий, то это будет означать ваше полное и безоговорочное их принятие. Мы не берем на себя обязательств по индивидуальному уведомлению Пользователей о таких изменениях.

Вы соглашаетесь, что после принятия вами этого Соглашения, мы получаем право отсылать вам сообщения, связанные с Сервисом, на указанный вами при регистрации электронный адрес, а также путем демонстрации всплывающих окон во время вашей работы с Сервисом.

Политика учетных записей

Для работы с Сервисом ваша личная учетная запись должна быть привязана к какому-либо Бизнес-аккаунту. Если аккаунт Пользователя не привязан ни к одному Бизнес-аккаунту, то использование Сервиса для такого Пользователя будет невозможно.

Ваши возможности при использовании Сервиса (касающиеся настроек, доступа к информации, использования разных функций) регламентированы ролью, которая будет присвоена вашему аккаунту, в соответствии с настройками Бизнес-аккаунта, к которому он привязан.

Вы не сможете полностью удалить созданный аккаунт (свой или другого Пользователя), если роль, присвоенная вашему аккаунту, не предполагает такого права (обратитесь к своему руководителю, если у вас возникла необходимость в удалении вашей учетной записи). Ваш аккаунт может быть (i) отключен от Бизнес-аккаунта (для перевода в другой Бизнес-аккаунт), (ii) отправлен в архив (для дальнейшего удаления), (iii) заблокирован в Сервисе (временно или навсегда) вашим руководителем (или уполномоченным сотрудником Клиента), так что вы потеряете возможность работать с Сервисом — мы не можем на это повлиять. При завершении использования Сервиса (вами или организацией, где вы работаете) ваш аккаунт не будет удален немедленно — он будет перемещен в архив на случай возобновления работы с Оки-Токи. Полное удаление аккаунтов Пользователей происходит при удалении Бизнес-аккаунта, к которому они привязаны. Если вам необходимо удалить вашу учетную запись, несмотря на перечисленные условия, обратитесь в нашу техподдержку.

Доступ к вашей учетной записи будет только у вас (при условии, что вы будете сохранять пароль от нее в тайне). Так что никто не сможет воспользоваться вашим аккаунтом для каких-либо действий в Сервисе.

Важно! Действия Пользователей при работе с Сервисом протоколируются, поэтому важно, чтобы каждый Пользователь работал под собственным логином и не допускал использования своего аккаунта другими Пользователями или третьими лицами, и вы обязуетесь соблюдать это условие.

Порядок доступа к Сервису

Вы получите доступ к Сервису после того, как ваш руководитель добавит ваш аккаунт в Бизнес-аккаунт организации, в которой вы работаете. Или после создания Бизнес-аккаунта нашими специалистами, если вы впервые регистрируетесь в Сервисе как представитель организации.

Для работы с Сервисом должны быть соблюдены следующие технические условия:

1. интернет-соединение:
 - a. пропускная способность 1 Мбит/с на прием данных и 100 Кбит/с на передачу;
 - b. стабильный пинг сайта www.oki-toki.net (задержка не более 200 мс, отсутствие потери пакетов);

- с. постоянный IP-адрес (IP-адрес не должен меняться во время активной сессии).
Пожалуйста, убедитесь, что ваше соединение соответствует этому;
2. «прозрачный» режим фаервола (пропустите этот пункт, если не используете межсетевые экраны);
3. компьютер с минимум двухъядерным процессором и 4 Гб оперативной памяти;
4. Последняя версия браузера Google Chrome.

При несоблюдении этих условий мы не можем гарантировать работоспособность Сервиса и/или его отдельных функций.

Вы можете подключаться к Сервису из любого места 24 часа в сутки 7 дней в неделю без перерывов на праздники.

Если нашим Клиентом является ваш работодатель, а не вы непосредственно, пропустите следующий абзац.

Доступ к Сервису возможен только по предоплате, за исключением бесплатного тестового периода длительностью 14 дней. По истечении этого периода вам будет предложена оферта на платное предоставление услуг и вы сможете сформировать счет и внести деньги на свой счет в Сервисе. В случае отказа от принятия оферты и/или внесения предоплаты, Бизнес-аккаунт вашей компании будет заблокирован, а через 3 месяца удален из Сервиса вместе со всеми учетными записями Пользователей. Порядок списания средств с вашего счета и цены подробно описаны в других соглашениях и на сайте [oki-toki.net](https://www.oki-toki.net).

Поддержка пользователей

Официальной справочной документацией по Сервису является «Блог Оки-Токи», находящийся по адресу: <https://www.oki-toki.net/blog>. Принимая это Соглашение, вы обязуетесь ознакомиться с ней и обращаться к ней каждый раз, когда у вас возникнет сомнение относительно правильности ваших действий в Сервисе. «Блог Оки-Токи» постоянно пополняется новыми материалами, о чем мы уведомляем Пользователей в Новостях Сервиса.

Мы обеспечиваем начальное обучение работе с Сервисом для тех Пользователей, которые впервые подключаются и представляют при этом организацию. Если в вашем случае это так, мы обязуемся познакомить вас с Сервисом, помочь в создании Бизнес-аккаунта и оказывать техническую и консультационную поддержку во время тестового периода (подробнее о наших обязательствах и о тестовом периоде в «Коммерческом соглашении» и в «Соглашении об уровне обслуживания (SLA)», которые будут вам предложены для ознакомления и принятия при создании Бизнес-аккаунта).

Если вы подключаетесь впервые, но организация, в которой вы работаете, является нашим Клиентом, то мы не несем обязательств в связи с вашим обучением работе с Сервисом. Пожалуйста, обратитесь к своему руководству по этому вопросу.

Для технического и консультационного сопровождения Пользователей существует наша служба технической поддержки. Для связи с ней мы создали специальную тикетную систему, интегрированную в Сервис, таким образом, при возникновении проблемы или необходимости в консультации вам нужно использовать именно ее для связи с техподдержкой: создайте соответствующий тикет (сообщение о проблеме), и наши специалисты отреагируют так быстро, как позволит нагрузка. Принимая это соглашение, вы обязуетесь не пытаться использовать для связи со службой техподдержки Сервиса другие каналы (телефон, мессенджеры и т.п.), кроме случаев невозможности зайти в Сервис. Мы работаем в часовом поясе GMT+3 (летом) и GMT+2 (зимой) и в общем случае осуществляем поддержку Пользователей с 09:00 до 18:00 в рабочие дни. Пожалуйста, учитывайте это при создании и отслеживании тикетов.

Прежде, чем обращаться в нашу техподдержку в связи с неработоспособностью Сервиса, вам необходимо убедиться, что ваш браузер, компьютер и интернет-канал соответствуют вышеперечисленным требованиям, интернет-соединение стабильно работает, а гарнитура исправна. В случае проблем со звонками, вам необходимо проверить свой баланс у поставщика связи, и если проблема не связана с недостаточностью средств, обращаться в поддержку оператора связи и в нашу. В случае необходимости в консультации по использованию Сервиса и/или его настройке, вам необходимо ознакомиться с соответствующими материалами в «Блоге Оки-Токи». Принимая это соглашение, вы соглашаетесь с необходимостью этих предварительных шагов для снижения нагрузки на нашу техподдержку и обязуетесь их выполнять.

Более подробно о работе наших службы техподдержки, тикетной системы и о самой поддержке, оказываемой Пользователям при работе с Сервисом, вы сможете узнать из «Соглашения об уровне обслуживания (SLA)», которое будет вам предложено для ознакомления и принятия при создании Бизнес-аккаунта.

Ограничение ответственности

Сервис представляет собой развитый и сложный комплекс, предназначенный для профессионального использования в контакт-центрах (а также в подразделениях, выполняющих функции контракт-центров) подготовленными специалистами. Принимая это Соглашение, вы подтверждаете, что имеете квалификацию, необходимую для работы с информационными системами, используемыми в контакт-центрах (а также для управления такими системами, если вы принимаете это Соглашение от имени организации), и обязуетесь ознакомиться с инструкциями, изложенными в «Блоге Оки-Токи» по адресу <https://www.oki-toki.net/blog>. В сомнительных и сложных случаях использования и/или настройки Сервиса, пожалуйста, обращайтесь в нашу техническую поддержку, как это описано выше в этом Соглашении.

Принимая это Соглашение, вы соглашаетесь и гарантируете, что мы не будем нести ответственности, насколько это разрешено применимым законодательством, за любые убытки, прямые или косвенные, понесенные вами как Пользователем и/или Клиентом при использовании Сервиса, вследствие неправильного и/или ненадлежащего использования Сервиса, недостаточной квалификации Пользователей, производивших/менявших настройки Сервиса и/или осуществлявших интеграцию Сервиса со сторонними приложениями и/или поставщиками.

Сервис не предназначен для хранения и резервирования данных. В связи с чем вы соглашаетесь и гарантируете, что мы не будем нести ответственности, насколько это разрешено применимым законодательством, за потерю и/или порчу вашей информации, хранящейся в Сервисе (загруженной туда, созданной в результате работы с Сервисом, а также созданной автоматически в результате использования вами Сервиса. Подробнее о вашей информации описано в разделе «Информация» «Коммерческого соглашения», которое будет предложено вам для ознакомления и принятия при создании Бизнес-аккаунта), ни при каких обстоятельствах, включая (но не ограничиваясь) некомпетентность Пользователей, технические сбои, действия третьих лиц, воздействие вредоносного ПО. Мы рекомендуем (и предоставляем для этого инструменты) регулярно копировать из Сервиса всю важную информацию для сохранения ее в надежных хранилищах, предназначенных для безопасного долговременного хранения данных.

Со своей стороны мы предпринимаем необходимые для обеспечения сохранности информации и стабильности работы Сервиса меры, включая:

1. зашифрованное хранение паролей;
2. протоколирование всех подключений (и попыток подключения) к Сервису и всех действий Пользователей (включая наших специалистов) внутри Сервиса;
3. ежедневное создание резервных копий;
4. выбор подрядчиков, обеспечивающих физическую защиту данных и защиту от DDoS-атак;

5. многоуровневое разграничение прав и полномочий для действий внутри Сервиса для учетных записей Пользователей (политика ролей для аккаунтов);
6. регулярное обновление всех применяемых систем безопасности;
7. изолированное хранение данных разных Бизнес-аккаунтов;
8. защита подключений к Сервису, шифрование данных при передаче через каналы связи.

Наша ответственность за работоспособность Сервиса описана в «Коммерческом соглашении» и «Соглашении об уровне обслуживания (SLA)» и ограничивается Клиентами.

Наши обязательства в связи с персональными данными описаны в «Политике конфиденциальности» и в Оферте на предоставление платных услуг.

Правила информационной безопасности при работе с Сервисом

Мы принимаем все необходимые меры для обеспечения стабильной работы Сервиса и сохранности и конфиденциальности вашей информации, хранящейся в Сервисе (подробнее о них можно прочитать на нашем сайте и в других соглашениях, которые будут вам предложены для ознакомления и принятия при создании Бизнес-аккаунта). При этом Пользователям также необходимо прилагать усилия со своей стороны для недопущения несанкционированного доступа к Сервису, в связи с чем, принимая это соглашение, вы обязуетесь соблюдать следующие правила:

1. не хранить пароль к своему аккаунту:
 - a. записанным на бумажках, которые остаются без присмотра и/или в легкодоступных местах,
 - b. в файлах на компьютере или в облачных хранилищах,
 - c. в письмах на почтовых серверах,
 - d. в мессенджерах;
2. не сообщать пароль для доступа к своему аккаунту никому, включая (но не ограничиваясь) своих руководителей, коллег, наших специалистов и любых лиц, представляющихся сотрудниками чего-либо, если они не имеют законных оснований на доступ к вашему аккаунту);
3. при получении от представителя уполномоченного органа законного требования предоставления доступа к своему аккаунту, вы обязуетесь как можно быстрее сообщить об этом факте своему руководителю и специалистам нашей техподдержки;
4. не использовать пароль к своему аккаунту в Сервисе для других своих аккаунтов (почты, соцсетей и т.п.);
5. не требовать пароли от аккаунтов других Пользователей;
6. регулярно, не реже 1 раза в 3 месяца менять пароль к вашему аккаунту в Сервисе

Обратите внимание! Регулярно менять желательно все пароли, которые вы используете в своей личной и профессиональной жизни.

7. при опасности разглашения пароля (например, при утере бумажника с хранящимся там паролем), как можно скорее сообщить об этом своему руководству или нашим специалистам техподдержки для блокировки вашего аккаунта;
8. при возникновении подозрений о заражении вашего компьютера вредоносным ПО, как можно скорее сообщить об этом своему руководству или нашим специалистам техподдержки для блокировки вашего аккаунта (после устранения угрозы вы сможете сгенерировать новый пароль и продолжить работу с Сервисом);
9. не меняться с коллегами рабочими местами, на вашем рабочем месте выполнен вход в Сервис с вашим логином;

10. при оставлении рабочего места без присмотра на любое время, блокировать компьютер средствами операционной системы (например, в Windows одновременным нажатием Ctrl+Alt+Del и выбором пункта «Блокировка»);
11. по окончании работы с Сервисом выходить из него нажатием кнопки «Выход»;
12. не использовать при работе с Сервисом публичные сети Wi-Fi (например, в кафе, торговых центрах, гостиницах);
13. использовать индивидуальную учетную запись на компьютере, доступ к которой есть только у вас;
14. не использовать для работы с Сервисом учетную запись на компьютере, если вход в нее выполняется без пароля;
15. при работе с Сервисом использовать учетную запись на компьютере с минимальным достаточным для работы набором прав;
16. не использовать учетную запись на компьютере, в которой происходит работа с Сервисом, для посещения недоверенных сайтов, на которых может произойти заражение компьютера вредоносным ПО;
17. регулярно, не менее 1 раза в месяц, проверять компьютер на заражение вредоносным ПО;
18. регулярно обновлять на компьютере операционную систему и установленное ПО.

Принимая это Соглашение от имени Клиента, вы обязуетесь следовать вышеперечисленным правилам при использовании своего личного аккаунта, а также:

1. обязуетесь не требовать от Пользователей, которыми вы руководите, предоставления паролей к их аккаунтам;
2. соглашаетесь, что несете ответственность за выполнение Пользователями подпунктов 6—12 вышеперечисленных «Правил информационной безопасности»;
3. гарантируете, что обеспечите Пользователям возможность для выполнения пунктов 13—18 вышеперечисленных «Правил информационной безопасности».

Работа с Сервисом

Это Соглашение дает вам право использовать Сервис в целях, связанных с вашей трудовой деятельностью, при условии, что ваш работодатель является нашим Клиентом и до тех пор, пока сохраняется такое положение вещей.

Если в наших взаимоотношениях вы будете представлять Клиента непосредственно, то это Соглашение дает вам право на использование Сервиса в ознакомительных целях в течение 14 дней с момента регистрации. Дальнейшее использование Сервиса в личных и/или коммерческих целях будет возможно после принятия оферты на платное предоставление услуг.

Вы гарантируете, что не будете совершать каких-либо действий, которые могут препятствовать нормальной работе Сервиса и/или инфраструктуры, которая используется для его функционирования и доступа к нему.

Вы гарантируете, что будете использовать Сервис в соответствии с его назначением, возможностями и границами применения, а также в соответствии с применимым законодательством, законодательствами своей страны пребывания и третьих лиц, с которыми вы вступаете в контакт с использованием Сервиса, и с нормами этики.

Мы оставляем за собой право заблокировать вашу учетную запись, в случае нарушения вами условий, изложенных в этом Соглашении, или если у нас появятся основания считать, что вы нарушаете законодательство страны (i) вашего, ваших Пользователей или ваших поставщиков местонахождения, или (ii) местонахождения третьих лиц, с которыми вы контактируете с использованием Сервиса, или (iii) местонахождения нашего, наших поставщиков или аффилированных с нами лиц.

Заключительные положения

Принимая это Соглашение, вы подтверждаете и гарантируете, что вам исполнилось 18 лет и вы обладаете гражданской дееспособностью, достаточной для подписания юридически значимых документов.

Принимая это Соглашение и начав работу с Сервисом, вы предоставляете нам право хранить и обрабатывать ваши персональные данные в соответствии с действующим законодательством и нашей политикой конфиденциальности.

Принятие других соглашений с нами в будущем не отменяет необходимость соблюдать условия настоящего Пользовательского соглашения и не отменяет и не меняет его положений.

Организация, несущая обязательства по этому Соглашению с нашей стороны:

ТЕРТЫШНЫЙ ДМИТРИЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ (ИП)

ОГРНИП: 319619600236117

ИНН: 615490863990

Р/с: 40802810901020000848

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

e-mail: info@oki-toki.net

Принимая это Соглашение, вы соглашаетесь со всеми его положениями.