

Порядок взаимодействия с Компанией «Айко» и включение решений технологического партнера в прайс

1	Первичное взаимодействие Технологического Партнера с Компанией Айко	3
2.	Включение интеграционных решений Технологического Партнера в прайс АО «Айко»:	3
2.1	Решение о включении интеграционных решений Технологического Партнера в прайс АО «Айко» принимается Руководителем Отдела по работе с технологическими партнерами на основании следующих принципов:	3
2.2	Соответствие интеграционных решений Технологического Партнера требованиям Компании «Айко» для включения в прайс (вида партнерства-iikoSolution):	4
2.3	Требования к документации интеграционного решения.	4
2.3.1.	Основное назначение интеграционного решения.	4
2.3.2.	Информация для Отдела продаж дилеров АО «Айко» по продвижению интеграционного решения Технологического Партнера, включающая в себя детальную информацию для осуществления продаж сервисов Партнера:	4
2.3.3	Проведение установочного вебинара для партнеров АО «Айко» с предварительным предоставлением материалов (все позиции обязательные):	5
2.3.4	Описание Решения.	5
2.3.5	Информация по установке интеграционного решения (техническая документация).	5
2.3.6	Структура технической поддержки:	5
2.3.7	Требования к каталогу услуг	5
2.4	Требования по раскрытию информации	6
2.4.1	Таблица «региональности» и «версионности».	6
2.4.2	Информация об используемом API	6
2.4.3	Информация об иных используемых интеграциях/технологиях iiko, если используются.	6
2.4.4	Информация о реализации интеграционного решения Технологического партнера и его архитектурное описание. Краткое описание архитектуры интеграционного решения с публикацией крупноблочной схемы модулей* (* - примеры схем архитектуры Решения приведены в Приложении 2 настоящего документа), с обязательным указанием на модули, которые взаимодействуют:	7
2.4.5	Время реакции и SLA на выполнение обращений по технической поддержке интеграционного решения и описание уровня услуг по технической поддержке решения с обязательным указанием:	7
2.4.6	Требования к системе оповещений об обновлениях и масштабных сбоях, решения Технологического партнера.	7
3.	Подписание договора на оказание услуг по технической поддержке между Технологическим партнером типа «А» и «В» и АО «Айко».	7
4.	Требования по взаимодействию в системе Rугus при работе с обращениями клиентов АО «Айко»:	8
4.1	Правила обработки обращений, поступающих дилерам от клиентов iiko в системе Rугus.	8
4.1.1.	Все обращения от клиентов АО «Айко» по вопросам, касающимся технической поддержки, оказанию консультаций, выполнению работ в отношении интеграционного решения Технологического партнера обрабатываются с использованием системы Rугus дилером АО «Айко» с использованием формы, размещенной по адресу: https://pyrus.com/t#uf469838 .	8
4.1.2	Обращения распределяются в зависимости от категорий заявок в соответствии с п. 2.3.7	8
4.1.3.	Обращения Технологическому партнеру от клиентов АО «Айко» передаются сотрудником Айко, либо его дилером по форме, расположенной по адресу: https://pyrus.com/t#uf469838 iiko посредством:	8
4.1.4.	При работе с обращениями и при необходимости получения консультации (дополнительной информации) от Компании «Айко» Технологический партнер должен:	8
4.1.5	По факту выполнения работ по обращению Технологический партнер обязан установить в соответствующей задаче в Rугus статус «Запрос информации» и написать соответствующий комментарий, для закрытия заявки инициатором. С момента обновления статуса на «Запрос информации» расчет SLA будет остановлен, и задача перейдет на уточнения информации или на подтверждение ее выполнения к инициатору.	9

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Компания Айко – акционерное общество «Айко» (АО «Айко», ИНН1655166016).

Технологический партнер - правообладатель, интегрирующий свое программное обеспечение с продуктом АО «Айко» и реализующий его через партнерскую сеть Айко.

Дилер (Партнер) – партнер АО «Айко» – физическое или юридическое лицо, заключившее с Партнером договор о предоставлении Дилеру права использования ПО и возможности предоставления данных прав Конечному пользователю.

Интеграция – создание коммуникационного модуля, обеспечивающего взаимодействие продуктов АО «Айко» и Технологического партнера.

Пилотирование продукта — это процесс запуска и оценки работы интеграции на реальных задачах бизнеса.

Веб форма iiko – расположенная по адресу <https://api.iiko.ru/> форма для обращения в Компанию «Айко».

Connector - схема партнерства с Технологическим партнером, при которой Партнеры продают только интеграцию.

Solution - схема партнерства с Технологическим партнером при которой Партнеры продают решение Технологического Партнера включая интеграцию.

Transaction - это схема партнерства, вознаграждение по которому исчисляется от оборота денежных средств (выручки клиента), обрабатываемых через решения Технологического партнера.

Биллинг — это автоматизированная система учёта начисления и управления платежами за предоставленные IT-услуги или программное обеспечение.

Клиент – конечный пользователь продуктов iiko и Технологического партнера (ресторан, иные точки общественного питания).

Pyrgus – Система Service Desk (система автоматизированной регистрации и учета обращений) Компании «Айко».

Инсталляция - процесс установки и настройки ПО iiko и ПО Технологических партнеров.

Техническая поддержка - комплекс услуг, направленных на помощь в решении проблем с ПО iiko, а также с решениями Технологических партнеров.

Уровень технической поддержки - классификация этапов обработки запросов в технической поддержке iiko, определяющая сложность поставленных задач.

Категория – это классификация сервисных услуг по срочности и доступности, определяемая временными рамками оказания помощи, включая рабочие дни, выходные, праздники и круглосуточное обслуживание.

Уровень 1 (L1 — Basic Support) - первичное взаимодействие с клиентом iiko, решение проблем по базовым инструкциям, эскалация сложных запросов на уровень L2.

Уровень 2 (L2 — Advanced Support) - анализ более сложных обращений клиентов iiko (инцидентов, запросов на обслуживание, настройка ПО и оборудования), детальная диагностика и работа с технической документацией.

Уровень 3 (L3 — Expert Support) - решение критических проблем (баги, доработки системы и т. д.), вовлечение разработчиков, инженеров iiko и Технологический партнеров.

Каталог услуг - база данных или иной структурированный документ, содержащий информацию обо всех IT услугах Технологических партнеров, находящихся в промышленной эксплуатации.

SLA (Service Level Agreement) - соглашение между поставщиком IT-услуг и заказчиком, которое описывает IT-услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон - поставщика IT-услуг и заказчика.

Онлайн курс - образовательная программа, включающая структурированные учебные материалы (видеолекции, тексты, задания) и позволяющая осваивать знания и навыки.

iikoStore – интернет-каталог сертифицированных интеграционных решений

1 Первичное взаимодействие Технологического Партнера с Компанией Айко

Потенциальный Технологический партнер может обратиться в Компанию «Айко» для обсуждения возможностей интеграции своих решений через Вэб-форму <https://api.iiko.ru/>.

Потенциальный Технологический партнер может представить на рассмотрение Компании «Айко» собственное интеграционное решение своего IT продукта, либо заказать интеграцию со своим IT продуктом у Компании «Айко».

Заявки на сотрудничество от Потенциальных Технологических партнеров поступают в Отдел разработки и тестирования Компании «Айко».

В случае если потенциальный Технологический партнер уже имеет готовый интеграционный продукт, то:

1. Технологический партнер осуществляет интеграцию своего продукта через API iiko, используя инструкцию, расположенную на сайте по адресу: <https://ru.iiko.help/articles/#!api-documentations/rukovodstvo-po-nachalu-raboty>

2. После интеграции Технологический партнер самостоятельно пилотирует свой продукт на различных клиентах iiko в течение срока от 3-х до 6-ти месяцев, учитывая:

- для схемы Connector (продажа через партнерскую сеть только интеграционного модуля) – 10–12 клиентов в течение 3 месяцев;

- для схемы Solution (продажа и поддержка через партнерскую сеть интегрированного решения) – 30 клиентов в течение 6 месяцев.

Для пилотирования интеграционных продуктов потенциального Технологического партнера клиенту АО «Айко» не требуется приобретения дополнительных лицензий, но им должны быть приобретены лицензии iikoCloud по тарифам Pro или Enterprise.

3. После пилотирования вышеуказанная интеграция потенциального Технологического партнера проходит проверку Компанией Айко. После проведения пилотирования потенциальный Технологический партнер направляет запрос на проверку Компании «Айко» по адресу эл почты api@iiko.ru с приложением списка клиентов, с помощью которых оно было осуществлено (с указанием названия ресторана, контактного лица, города, партнера (если он известен) для сбора обратной связи по продукту), а также следующие документы:

- Информационная карта реквизитов индивидуального предпринимателя или юридического лица.
- Для индивидуальных предпринимателей: скан. копии ОГРНИП, Паспорт (2–3 страница) уведомление о применении упрощенного системы налогообложения.
- Для юридических лиц: скан. копии ИНН, Устава, Решения об избрании единоличного исполнительного органа, доверенности на представителя (при наличии такового).

Проверка осуществляется Компанией Айко на возмездной основе. Стоимость проведения проверки согласуется сторонами в соответствующем договоре и указана в счетах на проведение проверки.

По результатам рассмотрения заявки Сотрудник отдела АО «Айко» связывается с потенциальным Технологическим партнером для фиксации решения по заявке. АО «Айко» оставляет за собой право в любой момент отказать Технологическому партнеру в согласовании заявки.

В случае положительного решения продукт Технологического партнера включается в список официальных лицензий АО «Айко» (в прайс лист iiko).

2. Включение интеграционных решений Технологического Партнера в прайс АО «Айко»:

2.1 Решение о включении интеграционных решений Технологического Партнера в прайс АО «Айко» принимается Руководителем Отдела по работе с технологическими партнерами на основании следующих принципов:

- наличие стабильно работающего интеграционного решения;
- решение Технологического Партнера позволит решать клиентам iiko существующие задачи, и такого функционала нет в текущем функционале iiko или других решениях технологических партнеров.
- решение Технологического партнера позволят iiko выйти в новые сегменты рынка;
- решение имеет высокую долю рынка и коллаборация с iiko позволит усилить положение компаний на рынке;
- Количество клиентов на момент ввода в прайс лист АО «Айко» должно составлять: не менее ста клиентов для готовых проектов с действующей интеграцией и не менее 30 клиентов для стартап-проектов, являющихся пользователями iiko и использующих интеграцию с сервисом Технологического Партнера;
- привлекательные финансовые условия партнерства, предложенные Технологическим Партнером;
- лояльность и адекватность в партнерских отношениях с Компанией «Айко».

Компания «Айко» в лице Руководителя Отдела по работе с технологическими партнерами вправе в любое время отказать Технологическому Партнеру в партнерстве и постановке в прайс лист iiko без объяснения причин.

- Виды Технологического партнерства в Компании «Айко».

№	Вид	Основные условия партнерства
1.	Connector	Данный вид партнерства реализуется посредством приобретения клиентом интеграционного модуля. Технологический Партнер самостоятельно осуществляет продажу и биллинг своего сервиса. Лицензия iikoConnector обеспечивает техническую связку сервиса Технологического Партнера и iiko. Лицензия iikoConnector приобретается клиентом (рестораном) через дилера iiko, дает официальный статус решению и именной модуль id лицензии, так же включает в себя первую линию поддержки созданной интеграции силами дилера iiko.
2.	Solution	Стоимость лицензии типа Solution определяется совместно с технологическим партнером и делится в следующих пропорциях: - 45% (40%+5%*) - вендор решения (технологический партнер); где 5%* - договор оказания услуг по технической поддержке для Категории А и В* (с учетом п. 3 настоящих Требований). - 40% - партнер iiko - 15% - компания iiko После согласования условий следует подписание партнерского лицензионного договора и создание лицензий.
3.	Transaction	Вознаграждение АО «Айко» исчисляется от оборота денежных средств (выручки клиента), обрабатываемых через решения Технологического партнера

- Размер выручки и объем уровня технической поддержки iiko - iikoSolution

Наименование типа технической поддержки	Размер выручки (в рублях в месяц)	Уровень (объем) технической поддержки
А	свыше 1 500 000	7 дней в неделю 24ч
В	500 000 – 1 500 000	5 дней в неделю 10:00 – 19:00
С	0–500 000	определяется и осуществляется Технологическим Партнером

2.2 Соответствие интеграционных решений Технологического Партнера требованиям Компании «Айко» для включения в прайс (вида партнерства-iikoSolution):

Вся документация интеграционного решения Технологического Партнера подлежит обязательной проверке и должна быть опубликована в открытых источниках (на сайте Технологического Партнера) для их последующего размещения на сайте АО «Айко» в формате схем, тезисов и ссылок. Технологический Партнер обязан обеспечить актуальность и работоспособность ссылок на вышеуказанную документацию.

При составлении документации интеграционного решения Технологическому Партнеру необходимо придерживаться установленного в п. 2.3. содержания и структуры документации (заполняется и предоставляется Технологическим Партнером в соответствующую задачу в Rurgus согласно структуре настоящего документа и в соответствии с разделами ниже):

2.3 Требования к документации интеграционного решения.

2.3.1. Основное назначение интеграционного решения.

Краткое описание – какую задачу решает сервис и какую потребность клиента закрывает. Ссылка на ресурс Технологического Партнера с кратким описанием интеграционного решения обязательна.

2.3.2. Информация для Отдела продаж дилеров АО «Айко» по продвижению интеграционного решения Технологического Партнера, включающая в себя детальную информацию для осуществления продаж сервисов Партнера:

- Конкретное описание продукта, описание ценности для клиента, подтвержденное цифровыми показателями и данными статистики;
- Информация о целевой аудитории продукта, описание цикла «холодной» и «горячей» продажи с обязательным примером и т. п. (допускаются скрипты, блок схемы).
- Информация по кейсам и отзывам о сервисе Технологического Партнера.
- Объективный сравнительный анализ интеграционного решения с аналогичными решениями конкурентов (при наличии), аргументы для отработки возражений.
- Обучающие материалы и документация: записи вебинаров, видео, статьи для разных категорий пользователей (топ-менеджеры, технические специалисты, линейный персонал и т. д.)

2.3.3 Проведение установочного вебинара для партнеров АО «Айко» с предварительным предоставлением материалов (**все позиции обязательные**):

- презентация для партнеров iiko;
- презентация для клиентов (ресторанов);
- инструкция по внедрению решения для партнеров iiko;
- материалы для лендинга на iikoStore (текст с описанием ключевых отличий продукта в формате Word, ссылка на сайт продукта или текст с описанием его функционала, скриншоты, иллюстрирующие работу продукта (без вставки в изображение устройства и декоративных элементов) в формате jpg или png, логотип в формате png на прозрачном фоне либо вектор.

• Обучающий курс для продажи решения, опционально – маркетинговые материалы (могут быть включены в курс продаж) *

* Требования к обучающим курсам и материалам описаны в Приложении 1 документа.

2.3.4 Описание Решения.

Полноценная База знаний для пользователей интеграционного решения Технологического Партнера с описанием функционала и инструкциями по работе всех инструментов решения, обеспечивающая пользователя всей необходимой информацией о решении.

Обязательно обучающий курс для пользователя («быстрый старт»)*.

* Требования к обучающим курсам и материалам описаны в Приложении 1 документа.

2.3.5 Информация по установке интеграционного решения (техническая документация).

Документация интеграционного решения должна содержать ссылки, статьи и описание его первичной установки и настройки, в том числе:

- описание первичной установки Интеграционного решения (способ лицензирования: какая лицензия, модуль ID, и т. п., как происходит активация лицензии).
- описание настроек запуска и рабочих настроек решения. (какие работы/действия нужно провести для первого запуска и использования Решения, а также дополнительные пояснения при установке для возможности партнеру (либо при необходимости клиенту iiko) полностью запустить в работу Решение с четкими пояснениями какие действия требуются от Технологического партнера, а какие от партнера(клиента iiko)).

Описания должны быть достаточными для тестировщика и дилера iiko при пилотной установке интеграционного решения и тестирования его модулей с точки зрения использования лицензии и информационной безопасности.

2.3.6 Структура технической поддержки:

Указание/перечень информации, которая обязательно должна быть отражена при создании заявки в техническую поддержку.

Для типов технической поддержки Технологических партнеров «А» и «В»: перечень материалов должен описывать техническую поддержку, исходя из концепции трех линий поддержки (L1, L2, L3), где L1 – поддержка компании партнера Айко, L2 – экспертная поддержка АО «Айко», L3 – это поддержка владельца Решения. Допускается объединение L1 и L2.

Для типа «С» технической поддержки Технологических партнеров: описание процесса технической поддержки со сроками реакции на обращения и временем их устранения, с перечислением каналов приема обращений (с указанием списка обязательных полей для передачи заявки владельцу решения, а также маршрутизацией таких заявок).

Материалы должны помогать с решением всех обращений, отраженных в пункте 2.3.7

Для получения обращений от партнерской сети или непосредственно от Компании «Айко» должна использоваться система **Rybus**.

➤ FAQ известных проблем и способов их устранения на уровне пользователя или базового ИТ-специалиста.

➤ Запись вебинара с ответами на вопросы или другие пояснения (**Обязательно**)

2.3.7 Требования к каталогу услуг

Каталог услуг должен содержать типы работ в рамках технической поддержки решения/конкретизацию модулей решения, которые могут потребоваться дилеру/Технологическому партнеру для осуществления сопровождения интеграционного решения для клиента или для других нужд.

Все типы работ должны распределяться в рамках трех типов заявок:

Тип заявки «Инцидент». Детализация заявки должна отражать, по каким модулям Решения могут возникать блокирующие и неблокирующие ошибки (например, «внешнее меню», «QR-код», «мобильное приложение»). Детализация должна быть достаточной для однозначной идентификации проблемы с учетом специфики работы интеграционного решения.

Тип заявки «Запрос на Обслуживание». В заявке должны быть перечислены типы работ, которые можно/нужно выполнять для обеспечения работы или настройки решения, и которые не являются блокирующими и не влияют на штатную работу решения (например, подключение дополнительной лицензии, корректировка списков/заказов, кастомизация экранов/меню, удаление какой-либо информации, подключение или отключение функционала решения).

Тип заявки «Консультация». Заявка должна содержать список вопросов или модулей, (в зависимости от архитектуры Решения) по которым требуется консультация клиенту/дилеру iiko.

С целью разделения технической поддержки между дилером АО «Айко», АО «Айко» и Технологическим партнером, для Технологических партнеров типа «А» и «В» каталог услуг должен быть дополнен типами работ в разрезе трех категорий для однозначного определения какие виды работ и по каким категориям (инциденты, запрос на обслуживание, консультации) выполняет: компания дилер АО «Айко», экспертная поддержка АО «Айко», Технологический партнер.

В каталоге услуг могут быть одинаковые виды работ, закрепленные за двумя ответственными (например, компания Партнер iiko и Технологический партнер). В случае невозможности решения проблемы, указанной в заявке, направленной в компанию партнера iiko, заявка передается Технологическому Партнеру.

Каталог услуг требуется для настройки Service Desk системы (Pyrus) в целях приема обращений от клиентов и передачи их через экспертную поддержку iiko, Технологическому партнеру.

Форма заполнения:

Тип (инцидент, запрос на обслуживание, Консультация)	Модуль опционально)	Вид работ	Ответственный

2.4 Требования по раскрытию информации

2.4.1 Таблица «региональности» и «версионности».

Таблица «региональности» и «версионности» должна отражать информацию о странах, где поддерживается решение Технологического партнера, а также информацию о совместимых версиях iiko, решения, плагинов (если используется несколько плагинов – на каждый из них) и т.п. В таблице должно содержаться не менее одной записи с версией iiko на каждый регион присутствия интеграционного решения. Допускается указание нескольких версий решения и версий iiko.

Форма заполнения:

Страна	Версия iiko	Версия интеграционного решения	Версии плагинов	Комментарий (ограничение/особенности функционала)
Все	от 8.5.8	Не имеет значения	Не используются	
Россия	7.6.6		1.53	
Россия	7.9.7 и выше			
KZ	7.9.6015			Функционал ЕГАИС доступен на версиях iiko выше 8.9

2.4.2 Информация об используемом API.

Информация должна отражать какие типы API использует интеграционное решение Технологического партнера, а также перечисление всех задействованных методов с указанием, задокументированных и поддерживаемых, а также незадокументированных и неподдерживаемых методов со стороны iiko.

Форма заполнения:

Тип API	Поддерживаемые методы	Неподдерживаемые методы

Интеграционное решение не должно использовать любые неописанные в открытой документации методы. Также все API запросы должны быть валидными. В противном случае интеграционное решение может не пройти проверку и быть заблокировано в процессе эксплуатации.

При неточном запросе или большом объеме данных в качестве ответа может прийти уточнение или требование уменьшить объем данных.

2.4.3 Информация об иных используемых интеграциях/технологиях iiko, если используются.

Описание используемых технологий iiko (например, внешнее меню или система лояльности), других интеграционных решений и т. д.

2.4.4 Информация о реализации интеграционного решения Технологического партнера и его архитектурное описание. Краткое описание архитектуры интеграционного решения с публикацией крупноблочной схемы модулей* (* - *примеры схем архитектуры Решения приведены в Приложении 2 настоящего документа*), с обязательным указанием на модули, которые взаимодействуют:

А) с компонентами iiko:

- Как решение взаимодействует с другими плагинами iiko;
- Как решение взаимодействует с кассами (главная касса, конкретная касса, все кассы и тд);
- Как взаимодействует с оборудованием (в том числе какие используются порты);
- Как осуществляется взаимодействие RMS с Chain;
- Как используется доступ к базам данных и как используются конфигурационные файлы;
- Как работает совместимость с ЕГАИС, Честным знаком и прочими регуляторными сервисами;
- Уровень совместимости с 32 и 64 разрядными приложениями;
- Описание средней и пиковой нагрузки используемых методов API в количестве операций в секунду к конкретным модулям iiko (описать каким) в формате исходящих запросов и входящих(ответов).

Б) другими решениями/интеграциями

- Описание общего перечня технологий (языки, фреймворки, СУБД, облачные сервисы);
- Описание используемых протоколов (например, версии TLS): при реализации API запросов и других сетевых соединений, требующих шифрования, необходимо **использовать протокол TLS версии не ниже 1.2**. Использование устаревших версий протоколов (TLS 1.0, TLS 1.1 и ниже), а также отключение шифрования, допускается только с письменного согласия Компании «Айко» и при наличии обоснованных технических ограничений.

2.4.5 Время реакции и SLA на выполнение обращений по технической поддержке интеграционного решения и описание уровня услуг по технической поддержке решения с обязательным указанием:

- Времени реакции на обращения;
- Времени выполнения обращений с детализацией на решение инцидентов, запросов на обслуживание, оказание консультаций (см пункт 2.3.7).

Для типов технической поддержки «А» и «В» параметры определены Приложением 1 к договору оказания услуг по технической поддержке, согласно п. 3 настоящих Требований.

Для типа технической поддержки «С» параметры определяет Технологический партнер.

2.4.6 Требования к системе оповещений об обновлениях и масштабных сбоях, решения Технологического партнера.

Технологический партнер обязан:

- Получить доступ* к Телеграм-группе iikoClub для публикаций в Теме «Продукты технологических партнеров».
- Сообщить контакты, включенные в Телеграм-группе iikoClub, в ответном документе.
- Своевременно публиковать в Телеграм-группе iikoClub в теме «Продукты технологических партнеров»:
 - информацию о выходе обновления со всеми значимыми изменениями, а также любую другую важную сопутствующую обновлению информацию.

— оповещения обо всех масштабных сбоях. Масштабным считается сбой, который затрагивает более 500 Клиентов (заведений), либо менее 500, но с недоступностью больше 15 минут.

*предоставление доступа осуществляется через обращение в адрес Отдела по работе с технологическими партнерами, контакт – Кукарцев Д.А.

Информация, указанная в п. 2.3.1.-2.4.6 обязательна к публикации в базе знаний iiko

3. Подписание договора на оказание услуг по технической поддержке между Технологическим партнером типа «А» и «В» и АО «Айко».

Между Компанией «Айко» и Технологическим партнером типа «А» и «В» должен быть заключен договор технической поддержки, где отражены основные условия сотрудничества, а также SLA о гарантированном уровне услуг, который обеспечивает Технологический партнер при поступлении обращений в свой адрес. Это обязательное условие для поддержания высокого уровня качества при осуществлении поддержки интеграционного решения через Партнерскую сеть АО «Айко». В договоре обязательно должны быть прописаны уровни услуг отдельно по инцидентам, запросам на обслуживание и консультациям, а именно:

- время реакции (время от момента получения задачи Технологического партнера до первого сообщения инициатору)
- максимальное время выполнения задачи – SLA по каждому виду работ (см. пункт 2.3.7), которое обеспечивает Технологический партнер при получении обращения от АО «Айко» или компании партнера АО «Айко»

- % выполненных обращений в срок по каждому виду работ (см. пункт 2.3.7)

тип работ	Время реакции	Время устранения	% SLA в срок ^ целевое значение
Инцидент	1	8	90%
запрос на обслуживание	8	32	85%
Консультация	8	72	80%

Где:

- время реакции (время от момента получения задачи Технологического партнера до первого сообщения инициатору)
- Время устранения - максимальное время выполнения задачи по каждому виду работ, которое обеспечивает Технологический партнер при получении обращения от Компании «Айко» или компании партнера Айко, в рамках, установленного в Таблице 3 Приложения 1 договора на оказания услуг по технической поддержке, режима обслуживания.
- % SLA - процент выполненных обращений в срок по каждому виду работ.

Ответственность за невыполнение уровней SLA по каждому виду работ (см. пункт 2.3.7), которое обеспечивает Технологический партнер при получении обращения от Компании «Айко» или компании партнера Айко.

тип работ	Степень нарушения SLA/процент неустойки		
	80–89.99%	70–79.99%	<70%
Инцидент	25%	35%	50%
ЗНО	15%	25%	35%
Консультация	10%	15%	25%

4. Требования по взаимодействию в системе Purgus при работе с обращениями клиентов АО «Айко».

Взаимодействие партнерской сети АО «Айко» с технологическими партнерами происходит исключительно путем регистрации обращения в Service Desk системе (Purgus).

Создание личного кабинета Purgus (для типа «А» и «В», присвоенной в рамках заключенного Договора технической поддержки) описано в инструкции Приложения 3 настоящих Требований.

4.1 Правила обработки обращений, поступающих дилерам от клиентов iiko в системе Purgus.

4.1.1. Все обращения от клиентов АО «Айко» по вопросам, касающимся технической поддержки, оказанию консультаций, выполнению работ в отношении интеграционного решения Технологического партнера обрабатываются с использованием системы Purgus дилером АО «Айко» с использованием формы, размещенной по адресу: <https://purgus.com/t#uf469838>.

У каждого дилера Айко есть доступ ко всем закрепленным за ним ресторанам (клиентам) для оформления обращения.

4.1.2 Обращения распределяются в зависимости от категорий заявок в соответствии с п. 2.3.7

4.1.3. Обращения Технологическому партнеру от клиентов АО «Айко» передаются сотрудником Айко, либо его дилером по форме, расположенной по адресу: <https://purgus.com/t#uf469838> iiko посредством:

- добавления в задачу «роли» Технологического партнера;
- установления ответственным за задачу Технологического партнера;
- проставления статуса в задаче «На внешнюю разработку».

Расчет времени реакции на задачи и подсчет общего времени SLA осуществляется с момента осуществления указанных в настоящем пункте действий инициатором.

4.1.4. При работе с обращениями и при необходимости получения консультации (дополнительной информации) от Компании «Айко» Технологический партнер должен:

- если требуется консультация или выполнение действий со стороны команды Айко, установить в соответствующей задаче в системе Purgus статус «В команде»;
- если требуется дополнительная информация от инициатора (от клиента), установить в соответствующей задаче в системе Purgus статус «Запрос информации».

Статус «В команде» или «Запрос информации» необходимо использовать только после формирования соответствующего пояснения к нему.

4.1.5 По факту выполнения работ по обращению Технологический партнер обязан установить в соответствующей задаче в Rurgus статус «Запрос информации» и написать соответствующий комментарий [для закрытия заявки инициатором](#). С момента обновления статуса на «Запрос информации» расчет SLA будет остановлен, и задача перейдет на уточнения информации или на подтверждение ее выполнения к инициатору.

Требования к обучающим курсам по продуктам Технологических партнеров

Для обеспечения качественного внедрения и использования вашего технологического решения нужно сделать обучающий курс для пользователей.

Обучение для пользователей

1. Форма обучения: онлайн-курс.

2. Форматы обучающих материалов

- Гайд продавца (пошаговые инструкции, скриншоты/ анимированные изображения, инфографика, схемы).
- Видеоуроки/анимированные ролики (длительность 30 секунд - 3 мин). Если ролик нужен длиннее, то рекомендуем его разбить на несколько частей.
- Тест/список вопросов для проверки усвоенного материала (желательно)
- Практические кейсы пользователей, помогающие в продвижении, в формате: «Была такая-то проблема без нашего решения...стало после внедрения». Если возможно, показать финансовую выгоду/ в цифрах (минимум два кейса, но можно и больше).
- Целевая аудитория
- Какую выгоду клиенту несет решение
- Чем решение отличается от продуктов конкурентов
- Ссылки на вебинары, каналы с обучающими материалами, помогающие продвижению.
- Все текстовые файлы в формате Word, видеоролики - ссылкой на диск.
- Ссылка на актуальную базу знаний о продукте (при наличии).

3. Требования к подаче материала

3.1 Стиль: «How to...», Как настроить..., Что делать...

Например,

- Гайд: «Настройка скидок при оплате картой».
- Видео: «Как подключить терминал к iiko».
- Тест: «Что делать, если терминал не печатает чек?».

3.2 Достаточная ясность

- Без ИТ-жаргона. Пример: вместо «Инициализация API» — «Как настроить обмен данными с другими программами».
- В примерах и скриншотах использовать реальные, типовые бизнес-процессы ресторана.
- Использовать профессиональную терминологию рестораторов. Не рекомендуется использовать «обидные» или «шуточные» названия блюд, юридических лиц, гостей, сотрудников ресторана.
- Чем короче и проще, тем лучше. Без канцеляризмов, простым языком.
- Отглагольные формулировки: откройте, настройте и т.д....

4. Актуальность

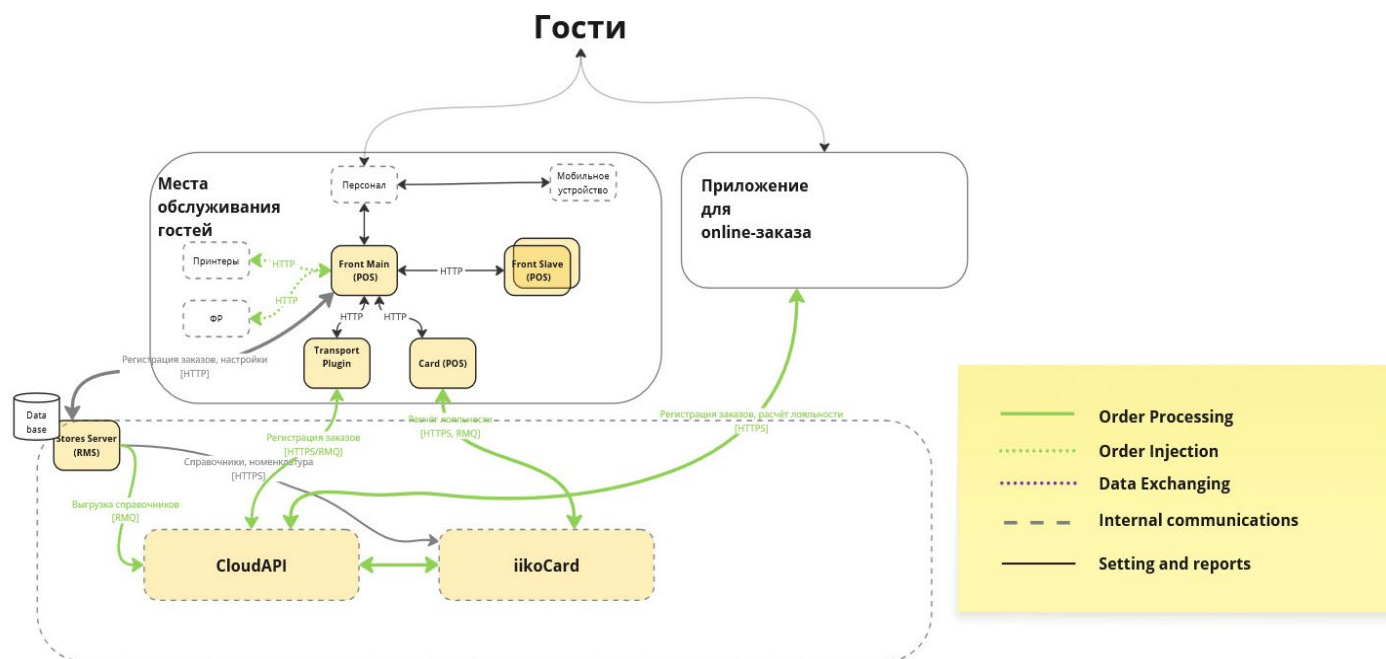
Обновление курсов при выходе новых версий ПО (не реже 1 раза в год).

5. Локализация и доступность

Основной язык региона – русский. Остальные языки – при наличии продукта в других регионах.

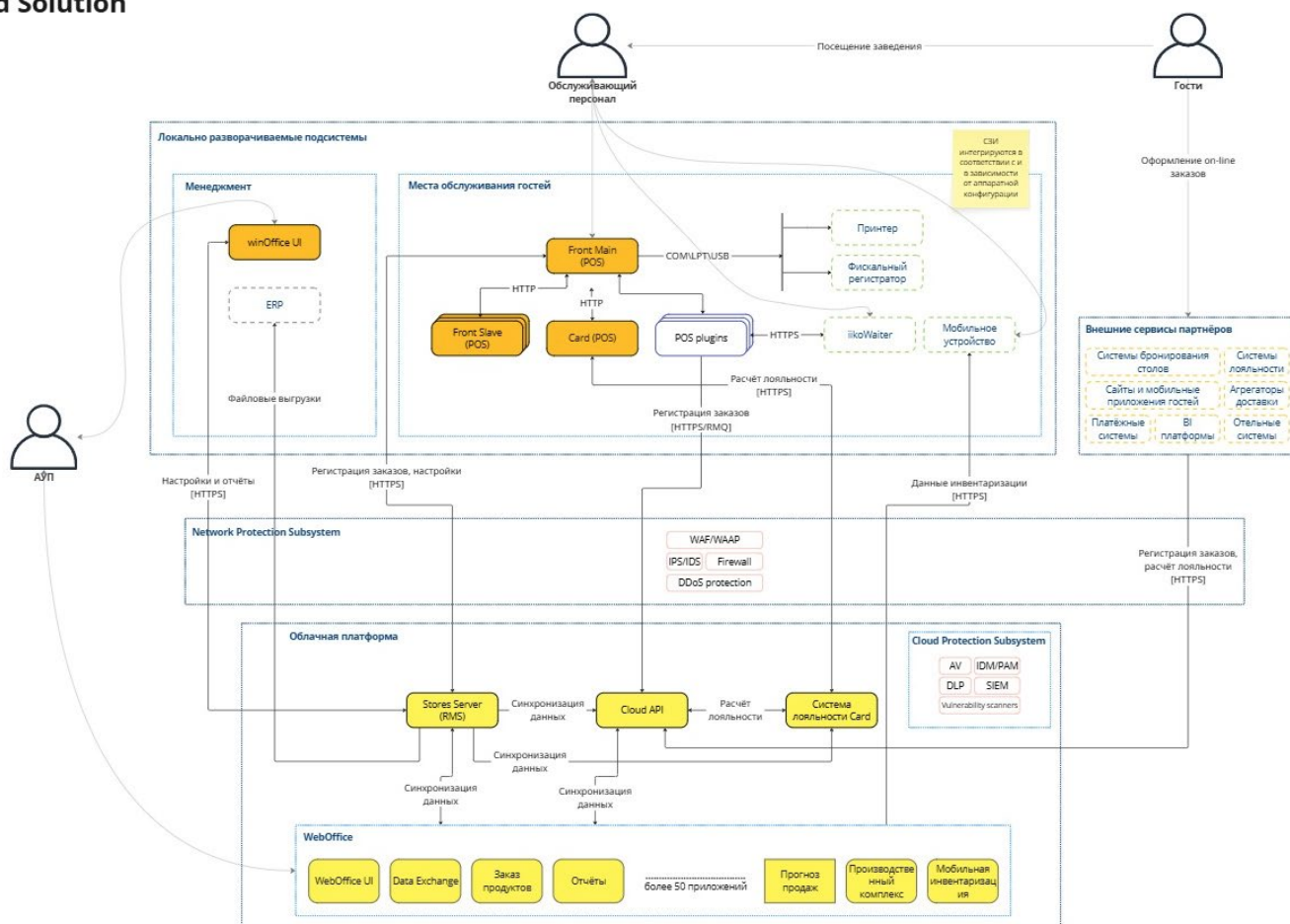
Примеры описания архитектуры Решения с указанием на взаимодействия модулей:

Пример 1



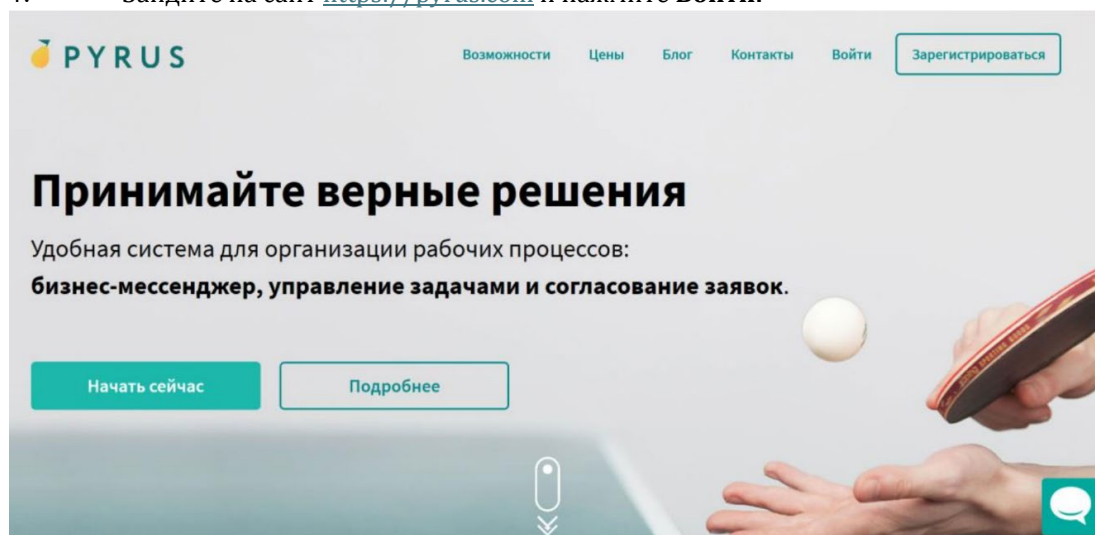
Пример 2

Cloud Solution



Инструкция подключения технологических партнеров к Pyrus.

1. Зайдите на сайт <https://pyrus.com> и нажмите **Войти**:



2. Введите адрес электронной почты **администратора** вашего аккаунта:



manager@myrestaurant.ru|

Войти

3. Нажмите **ДА**, для подтверждения создания нового аккаунта с данным адресом:
Создать новый аккаунт с
этим адресом
электронной почты?

manager@myrestaurant.ru

Изменить

Да

4. Введите данные администратора и организации и нажмите **Далее**:
Добро пожаловать



Имя

Фамилия

Организация

☐ Получать новости и обновления сервиса.

Далее

5. Пригласите членов вашей команды в систему:



Pyrus создан для работы в команде

colleague1@myrestaurant.ru

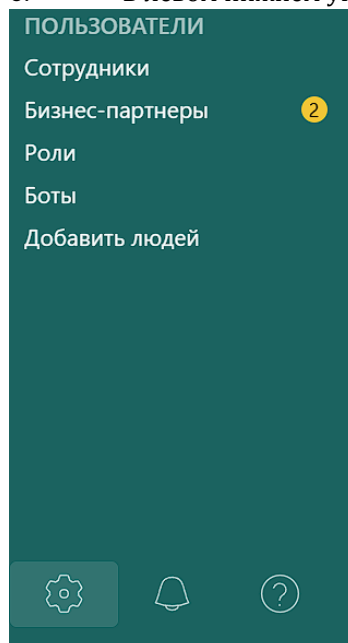
colleague1@myrestaurant.ru

name@company.com

Пропустить

Добавить команду

6. В левом нижнем углу нажимаем на шестеренку:



7. Переходим в раздел **Роли**:

[Назад](#) [Сотрудники](#) [Бизнес-партнеры](#) [Роли](#) [Боты](#) [Добавить людей](#)

8. И в правом верхнем углу нажимаем **Добавить роль** и называем ее Т_Ваша компания (Т - английская). (Например, Т_СуперСофт. Добавляем туда всех, указанных в пункте 5 пользователей

Добавить роль

Новая роль



Одну и ту же роль можно присвоить нескольким сотрудникам. Любой из них сможет решать задачи, в которых роль выбрана в качестве ответственного.

Название

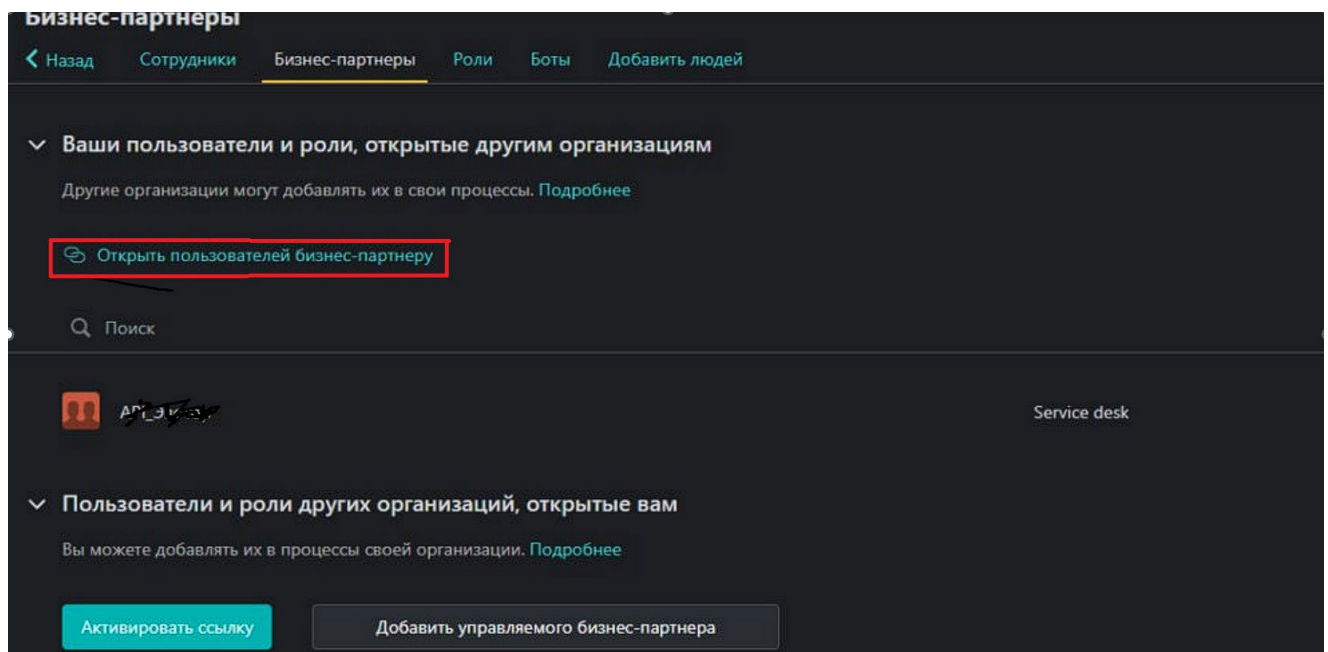
Т_СуперСофт

Сохранить

Отмена

9. Переходим в раздел слева в меню  **Добавить людей**

10. Заходим в раздел «Бизнес партнеры». Нажимаем «открыть пользователей бизнес партнеру»



11. Выбираем пользователей или группу пользователей, которым нужен доступ. Нажимаем далее для получения ссылки

Открыть пользователей и роли

Выберите пользователей и роли, чтобы бизнес-партнер мог добавить их в свои процессы.

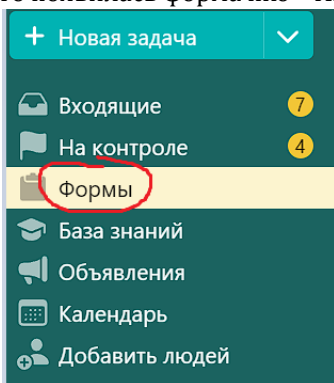
T_СуперСофт

Далее

Отмена

12. В ответ на запрос по почте отправляем на api@iiko.ru ссылку из п. 11

13. После получение сообщения, что доступ предоставлен нужно зайти в разделе слева в формы и проверить что появилась форма iiko – API поддержка.



14. В эту форму можно писать обращения для связи с командой API. Также задачи по тех. поддержке будут приходить во «входящие».