



Ресторан «Хижина дяди Тома»
Обслуживание Ресторанной Системы

Заказчик: Ресторан «Хижина дяди Тома»
Контактное лицо: **Дядя Том**

Исполнитель: Компания «2К Мережа» - Отдел ресторанных систем
Начальник отдела: **Кирилл Филиппов**

Редакция:

Версия	– 1.0
Дата	– 01.01.2009

Порядок обращений по сервисной поддержке

Обращения в рабочем порядке

На территории ресторана заводится журнал установленной формы, в который вносятся все проблемы и пожелания связанные с работой системы. Туда же прикладываются все подтверждающие и описывающие ошибку документы (неправильно распечатанная встреча или предчек; неправильный отчет; надпись появившаяся на экране и т.п.). Специалист во время планового визита комментирует каждый пункт и делает отметки об исправлении ошибки. Либо указывает срок устранения неисправности согласно данного SLA-соглашения.

Срочные обращения

Срочное обращение считается официально поступившим, если оно было получено через диспетчера компании 2К Мережа (не через специалиста!) по телефону **581-6065**. Все обращения протоколируются, и по просьбе клиента ему может быть отправлено подтверждение о получении обращения по электронной почте, либо по факсу не прерывая разговора.

Режим предоставления услуг

В рабочие часы

(Понедельник – Пятница с 10:00 до 19:00): услуги предоставляются в полном объеме.

В неурочное время

(Выходные, праздники, рабочие дни с 19:00 до 10:00):

1. Предоставляются частичные услуги по поддержке системы.
2. Официальные подтверждения о получении обращений не выдаются. На диспетчерском телефоне работает электронный секретарь и есть возможность соединиться с дежурным специалистом. Поступивший звонок и номер звонившего фиксируются телефонной системой.

Услуги, которые входят в обслуживание

Консультации по телефону

В рабочее время в зависимости от сложности вопроса консультацию осуществляет либо диспетчер, либо закрепленный специалист ресторанных систем. В неурочное время – дежурный специалист.

Плановые профилактические работы

Профилактические выезды проводятся по предварительному согласованию с руководством ресторана 2 раза в месяц. При этом осуществляются следующие работы:

1. Обновление версии программы.
2. Анализ протоколов работы программы.
3. Контроль создания архивов, создание генерального архива.
4. Удаление временных файлов.
5. Проверка состояния операционных систем: наличие ошибок на дисках, дефрагментация, контроль свободного места и т.п.
6. Проверка аппаратной части, условий эксплуатации техники и температурных режимов.
7. Ответы на вопросы пользователей (в т.ч. на те, которые зафиксированы в журнале).

При близком временном интервале, плановый визит может быть сдвинут и совмещен с внеплановым.

В обязанности специалистов не входит выполнение работ вместо сотрудников ресторана (переназначение групп печати блюд; ввод меню и т.п.).

По окончании планового визита делается отметка в журнале о проделанных работах, времени их начала и окончания.

Внеплановые выезды

При возникновении ситуации, делающей невозможным выполнение ресторанной системой своей функции, если ситуацию невозможно исправить по телефону или удаленно, а также нельзя отложить решение до планового визита – осуществляется внеплановый выезд.

По приезду специалиста, руководство ресторана должно обеспечить возможность немедленно приступить к решению проблемы и не допустить простой – для этого должен быть предоставлен доступ ко всему необходимому оборудованию, должен присутствовать персонал, который напрямую связан с проблемой.

Количество внеплановых выездов – не более 2 в месяц. Дополнительные внеплановые выезды, а также простой специалиста по вине ресторана, оплачиваются отдельно из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем. Исключение составляет, если внеплановый выезд был осуществлен по вине специалиста.

По результатам работ заполняется анкета внепланового визита установленной формы и подписывается исполнителем и заказчиком.

Обучение

При кадровых изменениях, передача знаний работы с системой новым сотрудникам лежит на администрации ресторана. Обучение персонала специалистом ресторанных систем осуществляется только в исключительных случаях – во время планового визита и не может превышать 1 часа.

При необходимости осуществления более длительного обучения или проведения его чаще чем 1 раз в месяц, то эти услуги оплачиваются отдельно из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.

Программные доработки

Если в процессе работы системы сотрудники ресторана выявили ранее неизвестную ошибку в коде программы, то она подлежит исправлению в сроки, указанные в пункте «Сроки реакции на запрос о технической поддержке».

Ресторан может заказать доработки к уже существующему функционалу программы под свои нужды. Если эти доработки будут полезны не менее 50% остальных ресторанов, то они могут быть реализованы бесплатно в новом релизе, который выходит не реже чем 1 раз в 3 месяца.

Кроме того, у ресторана есть возможность заказать платную доработку с гарантированным исполнением в назначенные сроки. Услуга оплачивается из расчета почасовой стоимости работы программиста ресторанных систем.

Следует иметь в виду, что в реализации доработки ресторану может быть отказано, если она будет противоречить глобальной политике учета Управляющей Компании заказчика.

Сроки реакции на запрос о технической поддержке

№	Тип задачи	Срок реакции	
		Рабочее время	Неурочное время
1.	<p>Диагностика неисправности:</p> <p>а. По телефону</p> <p>б. При невозможности диагностики по телефону – выезд специалиста</p> <p>Примечание: При желании ресторана уменьшить срок реакции в неурочное время, ресторан обеспечивает/оплачивает транспорт для проезда специалиста в оба конца. Плюс стоимость сверхурочных из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.</p>	5 минут	30 минут
		2 часа	сутки
2.	<p>Аппаратная неисправность оборудования:</p> <p>а. Полная</p> <p>Имеется в виду неисправность, которая делает невозможной работу всей ресторанной системы и заставляет перейти на ручные счета и встречи (сервер, единственная станция официанта, единственный принтер и т.п.)</p> <p>б. Частичная</p> <p>Имеется в виду неисправность, которая делает невозможной работу части ресторанной системы, но позволяет продолжить работу без перехода на ручные счета и встречи (одна из станций официанта, принтер встречек – есть возможность перенаправить печать на другой принтер, считыватель дисконтных карт и т.п.)</p> <p>Примечание 1: На период ремонта предоставляется подменное оборудование. Если случай не гарантийный, счет на оплату ремонта предоставляется в течение двух суток после предоставления подмены. Деньги должны быть оплачены в течение 3-х суток после получения счета, иначе подменное оборудование снимается.</p> <p>Примечание 2: При желании ресторана уменьшить срок реакции в неурочное время, ресторан обеспечивает/оплачивает транспорт для проезда специалиста в оба конца и доставку подменного оборудования. Плюс стоимость сверхурочных из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.</p>	3 часа	сутки
		сутки	-
3.	<p>Программная неисправность:</p> <p>с. Полная</p> <p>Имеется в виду неисправность, которая делает невозможной работу всей ресторанной системы и заставляет перейти на ручные счета и встречи.</p> <p>д. Частичная</p> <p>Имеется в виду неисправность, которая делает невозможной работу части ресторанной системы, но позволяет продолжить работу без перехода на ручные счета и встречи.</p> <p>Примечание 1: Если программную неисправность невозможно устранить в течении 2 часов, то осуществляется подмена оборудования с предустановленной системой. Условия предоставления описаны в пункте «Аппаратная неисправность оборудования».</p> <p>Примечание 2: Если программная неисправность возникла по вине сотрудников ресторана (были попытки взлома системы через подключение клавиатуры; подключения USB-устройств; входа в BIOS; запуска посторонних программ и т.п.), то данные работы оплачиваются отдельно из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.</p> <p>Примечание 3: При желании ресторана уменьшить срок реакции в неурочное время, ресторан обеспечивает/оплачивает транспорт для проезда специалиста в оба конца. Плюс стоимость сверхурочных из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.</p>	3 часа	сутки
		сутки	-

№	Тип задачи	Срок реакции	
		Рабочее время	Неурочное время
4.	Обучение персонала:		
	а. Запланированное Обучение осуществляется только во время планового визита и не может превышать 1 час и производится не чаще, чем 1 раз в месяц. б. Срочное Данные работы оплачиваются отдельно из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.	1 неделя сутки	- -
5.	Программные доработки:		
	а. Исправление ошибок В течение указанного времени предоставляется техническое задание с указанием конкретного срока исправления ошибки.	3 суток	-
	б. Бесплатные доработки В течение указанного времени выясняется, насколько данная доработка полезна остальным ресторанам и, в случае положительного решения, предоставляется техническое задание с указанием срока выхода нового релиза.	2 недели	-
	с. Платные доработки В течение указанного времени предоставляется техническое задание с указанием конкретного срока выполнения доработки и ее стоимости.	1 неделя	-

Ответственность сторон

Исполнителя - Превышение времени реакции на запрос

За превышение максимального времени реакции на запрос, предусмотрен штраф в размере 10% от стоимости работ согласно пункту «Стоимость обслуживания».

Заказчика - Ложный вызов

В случае если по требованию заказчика был осуществлен внеплановый выезд, и в процессе диагностики оказалось, что при уделении внимания со стороны персонала неисправность могла быть устранена по телефону (шнур питания выдернут из розетки; достаточно было перегрузить систему и т.п.), то этот вызов классифицируется как ложный и должен быть оплачен из расчета почасовой стоимости работы специалиста ресторанных систем.

Стоимость обслуживания

№	Наименование	Сумма грн. без НДС	Сумма грн. с НДС
1.	Ежемесячная абонплата (2 станции официантов, 1 станция кассира, 1 сервер, 2 принтера встречек) Стоимость зависит от количества обслуживаемых компьютеров и должна быть пересмотрена в случае их увеличения или уменьшения.	967,00	1 160,40
2.	Дополнительные услуги специалиста ресторанных систем Стоимость нормочаса. Дополнительно должен быть оплачен транспорт в обе стороны. Для пригородных ресторанов может быть заказано не менее 3 часов работы; для иногородних ресторанов дополнительно оплачивается проживание и суточные и может быть заказано не менее 8 часов работы.	175,00/ час	210,00/ час
3.	Дополнительные услуги программиста ресторанных систем Стоимость нормочаса. Выезд программиста на территорию заказчика не производится.	185,00 / час	222,00 / час

Подписи сторон

Заказчик: Ресторан «Хижина дяди Тома»

Контактное лицо: **Дядя Том** _____

Исполнитель: Компания «2К Мережа»

Директор: **Евгений Головков** _____