

## Круглые сутки на телефоне

Мы не забываем наших клиентов после установки системы автоматизации. Наоборот, наше сотрудничество только начинается! Квалифицированная поддержка наших клиентов — одно из главных предложений HelpLine. Ресторан, гостиница или развлекательный центр часто работают круглосуточно, без выходных и праздников. Поэтому наша техподдержка также работает ежедневно и круглосуточно.

## Варианты дальнейшего обслуживания:

### 1. Договор Центра Технического Обслуживания на кассу

На сегодняшний день HelpLine обслуживает более 2 000 фискальных регистраторов в ресторанах Москвы и Московской области. Все указанные в договоре сроки реакции, гарантируем для любых клиентов - как для небольшого заведения, так и для крупной сети ресторанов. Мы предлагаем различные тарифы по обслуживанию ККМ, выбор - за Вами!

Описание услуг		БАЗОВЫЙ (только ФР)	ОПТИМАЛЬНЫЙ с поквартальной оплатой	ОПТИМАЛЬНЫЙ с ежемесячной оплатой
		1 500р.	2 500р.	2 700р.
обслуживание	фискальный регистратор	да	да	да
	терминал	—	да	да
	денежный ящик	—	да	да
	дисплей покупателя	—	да	да
периодичность платежей		ежемесячно, до 20го числа текущего месяца	ежеквартально, до 20го числа первого месяца квартала	ежемесячно, до 20го числа текущего месяца
"график обслуживания": время с момента подтверждения заявки до решения проблемы		ежедневно с 09.00 до 21.00 < 3 часов		
"горячая телефонная линия"		круглосуточно		
работы по ремонту оборудования		бесплатно		
запчасти для ремонта		по прайс-листу		
уведомление о сроке замены ЭКЛЗ		<b>Мы заранее предупредим Вас о сроке окончания ЭКЛЗ, тем самым гарантируем работоспособность кассы!</b>		
замена ЭКЛЗ с участием клиента		бесплатно		
замена ЭКЛЗ без участия клиента (Вам не придется стоять в очередях с ИФНС и тратить свое время, мы сделаем это за Вас)		Москва - 6 000р. Московская обл. - 7 000р.		
стоимость блока ЭКЛЗ		8 500р.		
профилактика	выезды в квартал (не менее чем)	1 выезд, бесплатно		
	закрепление за ККМ индивидуального средства визуального контроля	ежегодно, 1 раз в течение первого квартала, бесплатно		

марка-пломба	100р.
средство визуального контроля	210р.

## 2. Договор Комплексного обслуживания

Многолетний опыт позволил нам сформировать предложение по комплексному обслуживанию, включающие действительно нужные и достаточные сервисы. Теперь работоспособность ваших систем будет гарантирована.

Описание услуг		ПЕРВЫЙ	ОПТИМАЛЬНЫЙ	БЕЗЛИМИТНЫЙ
		7 000р.	9 500р.	12 500р.
обслуживание	ПО: R-Keeper v.7 / v.6	да	да	да
	ПО: StoreHouse v.4	да	да	да
	доп. профильное ПО (доставка и т.п.)	—	да	да
	офисное ПО	—	—	да
	удаленный доступ	да	да	да
	музыка	—	—	да
	видеонаблюдение	—	—	да
оборудование	кассовые и официантские терминалы	< 4 шт.	4 шт.	> 4 шт.
	сервис-принтеры	< 4 шт.	4 шт.	> 4 шт.
	принтеры предчеков	—	2 шт.	> 2 шт.
	сервер R-Keeper	—	1 шт.	1 шт.
	сетевое оборудование	—	да	да
	офисные компьютеры	< 1 шт.	1 шт.	> 1 шт.
"график обслуживания": время с момента подтверждения заявки до решения проблемы	будни *	всегда		
		с 10:00 до 24:00 *		круглосуточно
		< 4 часов		< 3 часов
подменное оборудование	предоставляется бесплатно на все время ремонта			
работы по ремонту оборудования	по прайс-листу	бесплатно		
скидка на запчасти для ремонта	—	20%	20%	
доступ к web-кабинету для оформления заявки	да			
"удаленная поддержка"	предоставляется в рамках графика обслуживания			
"горячая телефонная линия"	круглосуточно			
автоматический отчет о выполненных работах	да			
профилактика	выезды в квартал (не менее чем)	1	1	2
	очистка оборудования	—	да	да
	диагностика и архивирование БД	—	да	да
	рекомендации по настройке ПО	—	—	да
	обновление антивируса	да	да	да
	персональный менеджер	—	—	да

\* при круглосуточном обслуживании, а также сервисе в выходные дни к указанным тарифам добавляется коэффициент 1,25

### 3. Договор Информационного обслуживания

У вас все надежно работает, кассовая система функционирует "как надо" и лишь время от времени требуются консультации. Именно для таких ситуаций мы предлагаем удаленную поддержку и мгновенное решение большинства возникающих вопросов.

Описание услуг	R-Keeper V.6 2 500р.	R-Keeper V.7 3 500р.	R-Keeper + Центр. офис 5 500р.
"горячая телефонная линия"	круглосуточно		
"удаленная поддержка"	ежедневно с 09:00 до 21:00		
доступ к персональному web-кабинету для оформления/контроля заявок			
автоматический отчет о размещенных заявках и результате выполненных работ			
"трекер" вопросов-ответов – возможность получать дополнительную информацию о новых версиях и возможностях ПО, размещать заявки на разработку, обмениваться опытом с коллегами			
диагностика накопительных баз данных	да		
консолидация информации в ЦО	—		да
поддержка доп. ПО (доставка и т.п.)	—		да
обмен информацией с внешними системами лояльности (скидки, бонусы и т.п.)			
услуги компании (тренинги и т.п.) предоставляются со скидкой 30% при индивидуальных занятиях			
предоставление подменного оборудования со скидкой 50%			
персональный менеджер	—		да

#### Примечания:

- Все шаблоны договоров предоставляются для ознакомления по запросу Заказчика.
- Мы готовы обсуждать стоимость и объем предоставляемых услуг индивидуально под Ваш объект. Просто позвоните нам!

## О НАС

Компания **Help Line** работает с 2002 года и на сегодняшний день является одним из лидеров в области комплексной автоматизации предприятий сферы услуг и развлечений. Мы самый крупный дилер по объемам продаж программного комплекса **R-Keeper** и, безусловно, самая большая гордость компании – наши клиенты. На сегодняшний день нами автоматизировано **более 3 500 ресторанов, кафе и других предприятий общепита.**

Наша команда осуществляет свои проекты «под ключ» и всегда готова предложить своим клиентам самые передовые технологии – мы не стоим на месте и развиваемся вместе с Вами, сохраняя за собой статус экспертов своей области.

**Будем рады видеть Вас в числе наших клиентов!**



