



КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

# Техническая поддержка



## Круглосуточная техническая поддержка (24/7) сайтов/сервисов, действующих на CMS «1С-БИТРИКС»

В любой точке Земли ваш проект будет доступен 24 часа в сутки, потому что мы предугадываем проблемы!



Если ваш проект сделан на WordPress, Joomla, Drupal, и вы хотите, чтобы мы осуществляли его техническую поддержку, мы готовы рассмотреть ваш запрос в частном порядке.

# Как понять, что сайт необходимо передать на техническую поддержку специалистам?

Созданный сайт, каким бы совершенным он ни был, нуждается в улучшении функциональных возможностей, актуализации информации и оперативном устранении ошибок, влияющих на корректную работу сайта. Чтобы веб-ресурс стал действительно эффективным маркетинговым инструментом, ему необходима профессиональная поддержка.

## Если вы столкнулись с проблемами на сайте:



Сайт не открывается



Утратили доступ к сайту или аккаунтам



Сайт стал жертвой хакерской атаки



Сайт работает некорректно из-за вируса



На сайте появилась информация, которую вы не размещали



Забыли продлить хостинг или домен



Сайт долго загружается



Сложности с размещением новой информации

## Если есть необходимость:



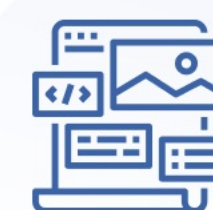
Повысить имидж компании за счёт отлично работающего сайта



Сделать резервное копирование данных



Защитить сайт от вирусов



Регулярно добавлять на сайт тексты, фото, видео

x6

Все задачи мы выполняем в **6 раз быстрее**, чем непрофильный сотрудник вашей компании! Мы экономим ваше время для более важных дел!

# Наши тарифы

	Стартап	Бизнес	Корпорация
Назначение	Для лендингов, небольших сайтов, поддержания работоспособности и внесения минимальных правок	Для многостраничных сайтов, интернет-магазинов, где есть таблицы, фильтры, карточки товаров.	Для интернет-магазинов, корпоративных сайтов с большим количеством вложенных страниц, порталов, для тех, кому важна скорость технической поддержки, максимальная защита данных
Стоимость	21 000 руб./месяц	27 000 руб./месяц	33 600 руб./месяц
Время работы специалистов	6 часов	9 часов	12 часов
Время реакции на обращение	до 4-х часов	до 1-го часа	до 30-ти минут
Приём обращений *	с 8:00 до 18:00	с 8:00 до 20:00	с 8:00 до 20:00
Стоимость часа работ сверх времени, заложенного в тариф	3500 руб./час	3000 руб./час	2800 руб./час
Резервное копирование базы данных сервера, структуры сайта	1 раз в неделю	1 раз в сутки	1 раз в сутки
Еженедельное тестирование резервных копий	✓	✓	✓
Обеспечение безопасности сайта	✓	✓	✓
Мониторинг и поддержка работы серверного ПО и оборудования	✓	✓	✓
Информирование клиента о проблемах, возникших в работе сайта и выявленных в процессе мониторинга работоспособности сайта	✓	✓	✓
Восстановление работы сайта в случае неполадок	✓	✓	✓
Хранение технической информации	✓	✓	✓
Обновление контента	✓	✓	✓
Обновление CMS сайта и серверного ПО	✓	✓	✓
Контроль окончания сроков регистрации домена и хостинга	✓	✓	✓
Ежемесячный отчёт по проделанной работе	✓	✓	✓
Контроль производительности сайта		✓	✓
Взаимодействие с хостинг-провайдером и регистраторами доменов		✓	✓
Управление почтовыми аккаунтами		✓	✓
Консультации по вопросам работы сайта			✓

\* (GMT +7)

# Как подобрать подходящий тариф?

Основное отличие пакетов — сколько рабочих часов мы занимаемся поддержкой вашего сайта и как быстро реагируем на поставленные задачи.

Если ваш сайт не является многостраничным - то оптимален минимальный тариф, если же ваш сайт объёмный и подразумевает продажу товаров/услуг, то стоит задуматься о максимальном тарифе.

## Время работы специалистов

В зависимости от выбранного тарифа выделяется определённое количество часов, которые расходуются на работу над сайтом. Эти часы используются по необходимости в течение указанного времени.



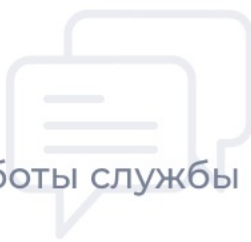
## Время реакции на обращение

Все поступившие от вас заявки мы обрабатываем в указанное время, но чаще это происходит гораздо быстрее.



## Приём обращений

Наша компания предоставляем удобный график работы службы приёма обращений как для Европы, так и для Азии.



## Резервное копирование

Производим резервное копирование базы данных сервера, структуры сайта на наших серверах, чтобы при необходимости можно было вернуться к предыдущей версии сайта.



## Тестирование резервных копий

1 раз в неделю мы проверяем работоспособность каждой копии, сделанной с вашего сайта.



## Обеспечение безопасности сайта

Производим круглосуточный мониторинг сайта, предотвращаем 99% угроз, а 1% вторжений и взломов оперативно устраняем.



## Мониторинг сайта и оборудования

Системы мониторинга в автоматическом режиме проверяют работоспособность сайта, обеспечивают поддержку работы серверного программного обеспечения и оборудования.



## Информирование клиента о проблемах

Сообщаем клиенту о проблемах, возникших в работе сайта и выявленных в процессе мониторинга его работоспособности.



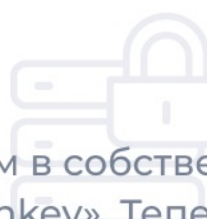
## Восстановление работы сайта

В случае сбоя (хакерской атаки, вирусной атаки, сбоя у провайдера, ошибки контент-менеджера) восстанавливаем работоспособность вашего сайта.



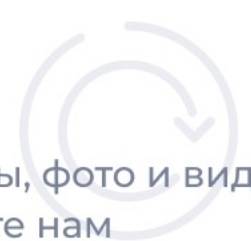
## Хранение технической информации

Логины и пароли от доменов и хостинга мы храним в собственной разработанной системе — хранение паролей «Coshkey». Теперь переживать из-за потери данных вам не стоит.



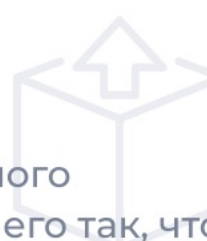
## Обновление контента

Любому сайту приходится добавлять новости, товары, фото и видео, и мы с удовольствием это делаем. Вы предоставляете нам необходимый контент и мы размещаем его на сайте.



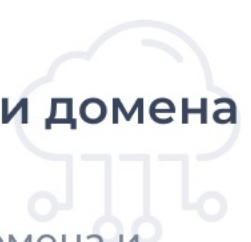
## Установка обновлений на сайт

Когда выходят обновления CMS сайта или серверного программного обеспечения, то мы устанавливаем его так, чтобы работа вашего ресурса не прекращалась.



## Контроль окончания сроков регистрации домена и хостинга

Сообщаем вам об окончании сроков регистрации домена и хостинга.



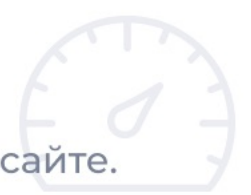
## Отчёт по проделанной работе

Ежемесячно подготавливаем полноценный отчёт о проделанной работе и составляем список рекомендаций по улучшению работы сайта.



## Контроль производительности сайта

Постоянно ведём контроль работы всей системы на сайте.



## Взаимодействие с хостинг-провайдером и регистраторами доменов

Мы берём на себя решение всех технических и документных вопросов от вашего лица с представителями хостинг-провайдеров, в том числе продлеваем сроки регистрации хостинга и домена.



## Управление почтовыми аккаунтами

Оптимизируем работу всех почтовых аккаунтов, которые связаны с вашим бизнесом плюс по вашей заявке создаём новые.



## Персональный менеджер

Над вашим проектом трудится большая команда наших специалистов, но для вашего удобства мы предоставляем персонального менеджера, который решает ваши проблемы по работе с сайтом.





## Как мы работаем

**i** Прежде чем начать осуществление технической поддержки вашего сайта, мы проводим диагностику внутренних показателей ресурса и аналитику внешних показателей. Данный анализ показывает, в каком состоянии находится проект и какой тариф ему наиболее подходит.

В каждый тариф входит ряд работ, которые делятся на два вида: базовые работы и работы по заявкам.

**Базовые работы** — работы, выполняемые нашими специалистами в соответствии с чек-листом в зависимости от выбранного тарифа.

**Работы по заявкам** — работы, которые выполняются по заявке от заказчика (например, изменение или наполнением текстовым контентом, видео-контентом и т.д.)



### 1 Заказчик отправляет заявку в службу технической поддержки

Если возникают вопросы в рамках имеющегося тарифного плана или необходимо разместить какую-либо информацию на сайте, то вы отправляете свой запрос на электронную почту или Skype (по вашему выбору)



### 2 Регистрируем заявку в базе

После получения заявки регистрируем её в учётной системе, и назначаем исполнителя.



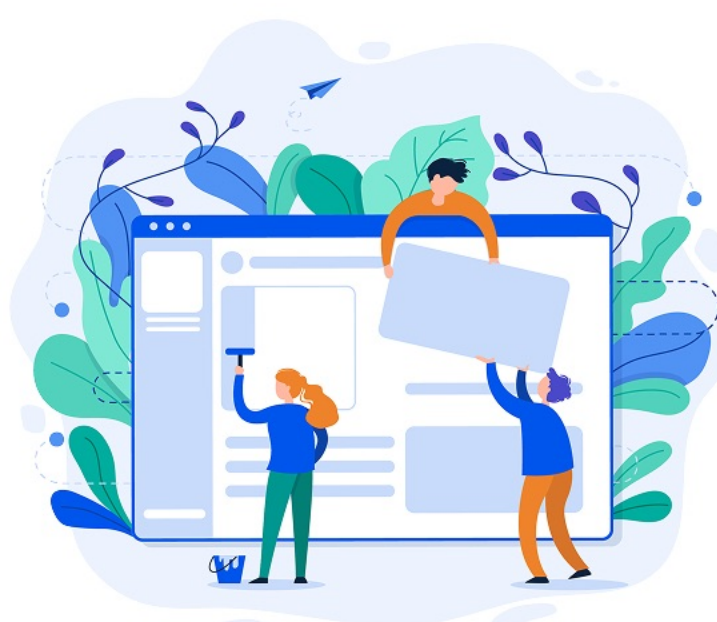
### 3 Выполняем заявку

Производим необходимые работы и фиксируем время, потраченное на выполнение заявки.



### 4 Приём выполненной работы

После того, как ваша заявка отработана в полной мере, она отправляется вам на принятие. Если вы подтверждаете выполнение запроса, то задача закрывается и считается выполненной.



## Что вы получите в итоге?

- ✓ Оперативное восстановление работоспособности сайта
- ✓ Быструю работу сайта
- ✓ Защищённый от вирусов и атак сайт
- ✓ Своевременное размещение контента на сайт

## Мы — группа компаний «MITRA» & «Freematiq»

Наша специализация - это создание продающих сайтов (корпоративных, интернет-магазинов интегрированных с внешними системами), настройка и ведение интернет-рекламы, написание сложных финансовых веб-приложений, разработка мобильных приложений, внедрение CRM-систем и многое другое.

На российском и международном IT рынке мы присутствуем более 18-ти лет. В нашей команде 134 сотрудника, поэтому мы всё делаем своими силами, не привлекая в проекты фрилансеров.

### Наши клиенты



Барнаул

ВЕСТИ 22



БАРНАУЛЬСКАЯ  
ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ



БАРНАУЛЬСКАЯ СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ



официальный дистрибьютор

GALEX



АЛТАЙВИТАМИНЫ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ



НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
ГАЗПРОМБАНК-ФОНД  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО



BCSHOP.IO

Оксана Ларионова

Менеджер по продажам

+7 (3852) 57-25-25

[o.larionova@freematiq.com](mailto:o.larionova@freematiq.com)

**MITRA**<sup>↑</sup>  
— DIGITAL AGENCY —

[info@mitra.ru](mailto:info@mitra.ru)  
[www.mitra.ru](http://www.mitra.ru)

**Freematiq**<sup>®</sup>  
payment processing software

[hello@freematiq.com](mailto:hello@freematiq.com)  
[www.freematiq.com](http://www.freematiq.com)

г. Барнаул, ул. Пролетарская, 117  
+7 (3852) 57-25-25, +7 (3852) 57-02-02