



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.

1 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 информации

2 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	12 000 руб./месяц	16 200 руб./месяц	19 200 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	2 500 руб./час	1 800 руб./час	1 600 руб./час
Резервное копирование 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 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

Логин 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.



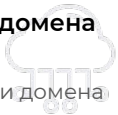
Установка обновлений на сайт

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



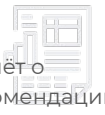
Контроль окончания сроков регистрации домена и хостинга

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

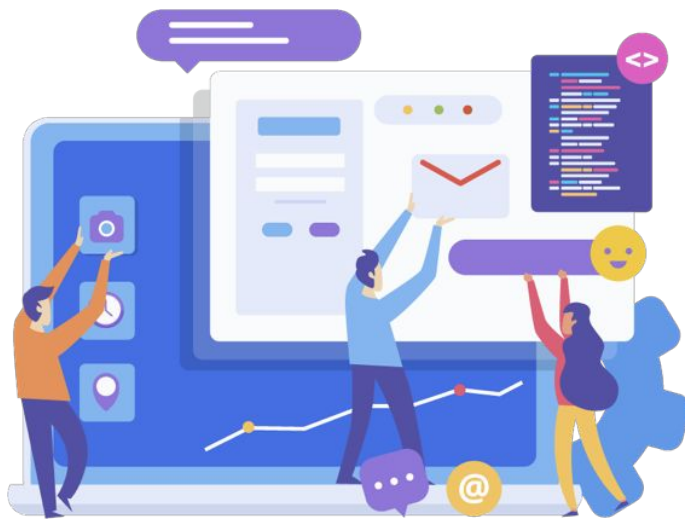
Оптимизируем работу всех почтовых аккаунтов, которые связаны с вашим бизнесом плюс по вашей заявке создаём новые.



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



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
Администрация города



**БАРНАУЛЬСКАЯ
ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ**



официальный дистрибьютор
GALEX



АЛТАЙВИТАМИНЫ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ



НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
ГАЗПРОМБАНК-ФОНД
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО



BCSHOP.IO

тел. +7 (3852) 57-25-25

e-mail: info@mitra.ru

skype: mitra_ru

MITRA
— DIGITAL AGENCY —

Freematiq
payment processing software

info@mitra.ru
www.mitra.ru

hello@freematiq.com
www.freematiq.com

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