



IT Maintenance Proposal

[-----Client]

Salinan ke	
Versi	
Tanggal	
Abstrak	Proposal ini merepresentasikan penawaran flip_nine dalam rangka memberikan penawaran IT Maintenance Proposal.
Dibuat oleh	flip_nine



Dokumen ini merupakan hak milik dan hak cipta dari **flip_nine**.

Materi di dalam dokumen ini tidak diperkenankan untuk dibuka sebagian ataupun keseluruhan tanpa persetujuan tertulis dari **flip_nine**.

Tidak ada bagian dari proposal IT Maintenance Proposal ini yang diperkenankan untuk digandakan dalam bentuk apapun selain dari tujuan untuk mengevaluasi dokumen proposal **flip_nine**, dan harus dapat dikembalikan berdasarkan permintaan.

Dokumen ini disajikan untuk membantu [-----Client] dalam menilai penawaran yang diajukan dan merupakan hal yang normal apabila kebutuhan yang diajukan kemungkinan berubah mengikuti perubahan usaha dan perubahan operasi. **flip_nine** percaya bahwa proposal yang diajukan ini dapat menjawab kebutuhan rangka pelaksanaan pemeliharaan perangkat IT di [-----Client].

Jangka waktu keabsahan dari dokumen ini adalah satu (1) bulan sejak tanggal penerimaan yang dibuat oleh **flip_nine**.



1. P E N D A H U L U A N

Sebuah sistem informasi yang lengkap terdiri dari infrastruktur jaringan, hardware, software aplikasi, dan WEB. Dimana komponen-komponen tersebut saling melengkapi dan saling mendukung dalam menjalankan sebuah perusahaan.

Infrastruktur jaringan meliputi *sistem transmisi data* baik secara nirkabel, maupun secara konvensional dengan kabel data. Serta peralatan jaringan di sisi LAN dan WAN seperti switch, router, modem, dll.

Hardware meliputi komputer (PC), notebook, dan server, berikut dengan peripheral lainnya seperti printer, scanner, dan lain-lain.

Software meliputi *Sistem operasi* di komputer dan server, seperti Windows XP, Linux, Windows 2000 Server, dan lain-lain. Serta *software aplikasi umum* (Office, Autocad, Visio, Email, Internet Explorer, dan lain-lain). Dan *software aplikasi khusus* yang dikembangkan sendiri sebagai penunjang bisnis utama perusahaan.

Setelah sistem tersebut jadi dan siap digunakan, maka tugas selanjutnya bagi divisi teknologi informasi perusahaan adalah memelihara sistem tersebut agar selalu berjalan baik. Dimana secara rutin harus dilakukan pengecekan kondisi server beserta software aplikasi, pengecekan media transmisi data (sistem pengkabelan). Dan yang paling sering adalah melayani user-user untuk mengatasi masalah yang terjadi di PC mereka masing-masing baik di sisi hardware maupun softwarenya. Seperti PC yang terkena virus, tidak bisa koneksi ke internet, printer yang rusak dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan sistem informasi (maintenance) adalah hal yang penting untuk dilakukan demi menunjang kelancaran proses kerja di sebuah perusahaan.



2. **S O L U S I**

Pemeliharaan sebuah sistem teknologi informasi dapat dikatakan sebagian besar bergantung pada ketersediaan SDM di bidang IT yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dan kompleksitas sistem yang dimiliki.

Alternatif yang terbaik bila perusahaan tidak ingin direpotkan dengan permasalahan di bidang IT yang hanya dianggap sebagai bidang penunjang adalah dengan menjalin kontrak pemeliharaan dengan perusahaan di bidang jasa teknologi informasi.

flip_nine menawarkan layanan dan solusi di bidang Teknologi Informasi yang menyelesaikan tugas-tugas di bidang IT ketika sebuah perusahaan tidak menginginkan penambahan budget IT. Semua layanan dapat diberikan secara lokal di lokasi customer atau secara remote melalui software administrasi komputer jarak jauh.

3. **K E U N T U N G A N Y A N G D I P E R O L E H**

Dengan melakukan kontrak pemeliharaan system dengan **flip_nine** maka customer mempunyai keuntungan sebagai berikut :

1. Perusahaan cukup berkonsentrasi dalam melakukan langkah-langkah strategis untuk memajukan bisnisnya dan tidak perlu fokus pada pemeliharaan dan pengembangan sistem informasinya karena telah ada pihak ketiga yang akan mensupport mereka dengan tenaga-tenaga yang berpengalaman dan ahli di bidangnya.
2. Sumber daya manusia yang disediakan tidak perlu mendapat fasilitas sebanyak layaknya karyawan perusahaan yang sebenarnya dari customer, seperti asuransi kesehatan, dana pensiun, dan lain-lain.
3. Mendapatkan layanan tenaga-tenaga ahli yang berpengalaman dan profesional dengan spesialisasi berbagai macam disiplin ilmu yang berbeda di bidang IT.
4. Menghemat waktu dan biaya untuk mencari tenaga kerja baru.



5. Meningkatkan kinerja karyawan dengan tetap fokus di bidang pekerjaannya masing-masing. Tanpa perlu memikirkan masalah-masalah operasional dalam penggunaan komputer dan jaringan.
6. Mendapatkan bantuan konsultasi untuk memecahkan masalah operasional dan global di bidang IT yang dihadapi dan bantuan membuat perencanaan pengembangan sistem informasi lebih lanjut sesuai visi dan misi yang ditetapkan oleh customer.

4. L A Y A N A N Y A N G K A M I B E R I K A N

Ada beberapa jenis Sistem Perawatan/Pemeliharaan IT Yang Ditawarkan, yaitu :

- **ON-CALL SERVICE**

1. Layanan on-call selama jam kerja (Senin — Jumat pukul 08.30 - 17.00 WITA) kecuali hari libur.
2. Memberikan Resonse time 4 (empat) jam kerja setelah PO diterima
3. Memberikan layanan On Call Service apabila Customer membutuhkan helpdesk service dan langsung buat PO, saat itu juga tenaga ahli kami mulai memberikan layanan On-Call
4. Memberikan layanan Free Phone Service (Free phone support) dimana Customer dapat menggunakan fasilitas phone support di Customer Response Center kami, tenaga ahli kami akan memandu anda untuk melakukan pengecekan perangkat & jaringan guna mempersingkat waktu kerusakan.

- **HELPDESK By CALL**

1. Memberikan Response time 2 (dua) jam kerja
2. Memberikan layanan On Call Service apabila Customer membutuhkan helpdesk service, maka saat itu juga tenaga ahli kami **mulai memberikan layanan On-Call**
3. Memberikan Layanan Free Phone Service (Free phone support) dimana Customer dapat menggunakan fasilitas phone support di Customer Response



Center kami, tenaga ahli kami akan memandu anda untuk melakukan pengecekan perangkat & jaringan guna mempersingkat waktu.

4. Memberikan Free 24 jam Secretary Services bagi Customer yang ingin mengadakan keluhannya kapan saja.

Engineer kami memberikan kunjungan service minimal sebulan sekali.

▪ **On Site engineer**

1. Menempatkan sejumlah Engineer **di lokasi** customer
Tersedianya tenaga ahli cadangan. apabila tenaga ahli yang bersangkutan berhalangan
2. Engineer akan memberikan service sesuai dengan perjanjian kontrak yang berlaku
3. Memberikan **layanan** konsultasi berbagai masalah yang kompleks **berhubungan dengan** jaringan, operasional, maupun masalah lainnya dengan tenaga-tenaga profesional yang sangat peduli dan memastikan kepuasan pelanggan.
4. Evaluasi masalah untuk team back office support kami
5. Memberikan layanan dalam User Level dan System Level
6. Memberikan layanan dalam pembuatan IT Report bulanan
7. Memberikan layanan dalam dokumentasi system

5. **S L A U N T U K**
O N S I T E E N G I N E E R

BASIC

1. Bebas biaya jasa perbaikan hardware & software selama masa kontrak
2. 5 (lima) jam Response time dihitung setelah complain diterima
3. Layanan service dari Senin - Jum'at, pukul 08.30 - 17.00 WITA



PREMIUM

1. Bebas biaya jasa perbaikan hardware & software selama masa kontrak
2. 2 (dua) jam Response time dihitung setelah complain diterima
3. Layanan service dari Senin - Jum'at, pukul 08.30 - 17.00 WITA
4. Menempatkan technical support di area customer bila ada permintaan
5. Layanan emergency call 24 Jam
6. Bebas layanan support melalui telephone setiap jam, engineer kami akan memberikan langkah-langkah perbaikan.
7. Bebas biaya konsultasi untuk design network, upgrade hardware/software, penggantian peralatan network dan lain-lain.

EXCLUSIVE

1. Bebas biaya jasa perbaikan hardware & software selama masa kontrak
2. 2 (dua) jam Response time dihitung setelah complain diterima
3. Layanan service 7 X 24 jam
4. Menempatkan technical support di area customer bila ada permintaan
5. Layanan emergency call 24 Jam
6. Bebas layanan support melalui telephone setiap jam kerja, engineer kami akan memberikan langkah-langkah perbaikan.
7. Bebas Remote Service. **flip_nine** menyediakan remote service dalam melakukan perbaikan dari kantor **flip_nine**. Bebas biaya konsultasi untuk design network, upgrade hardware/software, penggantian peralatan network dan lain-lain.

SUPER EXCLUSIVE

1. Bebas biaya jasa perbaikan hardware & software selama masa kontrak
2. 2 (dua) jam Response time dihitung setelah complain diterima
3. Layanan service 7 X 24 jam
4. Menempatkan technical support di area customer 3 (tiga) hari dalam seminggu
5. Layanan emergency call 24 Jam



6. Bebas layanan support melalui telephone setiap jam, engineer kami akan memberikan langkah-langkah perbaikan.
7. Bebas biaya Bebas Remote Service. **flip_nine** menyediakan remote
8. Service dalam melakukan perbaikan dari kantor **flip_nine**
9. Bebas biaya konsultasi untuk design network, upgrade hardware/software, penggantian peralatan network dan lain-lain.

6. P E K E R J A A N Y A N G K A M I L A K U K A N

- **System Back-Up**

Membuat Salinan/copy untuk data-data penting perusahaan yang ada pada computer user maupun server ke dalam backup storage (External Disk / Tape BackUp / Zip Disk / etc).

- **System Optimization**

Melakukan Defragmentasi data dan membuang sampah-sampah yang ada pada computer, serta memperbaiki kesalahan setting sehingga computer dapat berjalan normal.

- **System Rebuild**

Membangun dan menata ulang kembali system yang rusak oleh faktor yang tidak disengaja, agar system dapat bekerja normal kembali.

- **System Upgrade**

Menambah fungsi, memperbaharui system yang ada sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta melakukan testing stabilitas untuk hardware dan software.



- **Training dan Pelatihan**

Memberikan Pengarahan dan konsultasi kepada operator computer, sehingga operator dapat mengoperasikan computer sesuai dengan prosedur pengoperasian komputer yang baik dan benar.

- **Update Anti Virus & Pembersihan Virus**

Melakukan Update Definition file Anti Virus sehingga anti virus yang ada dapat memproteksi komputer dari serangan virus baik virus lam ataupun baru, dan juga melakukan scanning virus serta membersihkan komputer dari Virus.

- **System Security**

Pemasangan Firewall dan sistem autentifikasi untuk pengamanan system dan data penting perusahaan dari orang luar yang tidak berkepentingan.

- **Konsultasi**

Menyediakan konsultasi, analisa dan saran secara professional untuk segala hal yang berhubungan dengan IT.

7. **P O R T F O L I O**

flip_nine memiliki keahlian dan pengalaman untuk memberi dukungan teknis pada berbagai system jaringan dan berbagai produk hardware dan software.

Sejak tahun 2007 **flip_nine** telah melakukan jasa layanan maintenance terhadap perusahaan-perusahaan swasta dan pemerintahan.

*List pengalaman pekerjaan **flip_nine** sedikitnya ada 10 buah.*



8. H U B U N G I K A M I

flip_nine

Alamat	
Phone	
Fax	
Email	flipnine@technologist.com
Site	http://www.flipnine.weebly.com

9. P E N U T U P

Berilah yang terbaik untuk apa yang sudah anda miliki. Terimakasih