

Спецификация по техническому сопровождению программного-аппаратного комплекса Asterisk и системы аналитической обработки вызовов Queuemetrics г.

Алматы, г. Астана

Место производства работ - офисные помещения, Центры бронирования и информации АО «Эйр Астана» г. Алматы и г. Астана.

1. Наименование и виды работ

N	Наименование товара, работ и услуг
1	Техническое сопровождение программного комплекса Asterisk Включает в себя следующие виды работ: • Администрирование программной части VoIP-серверов, включающих в себя программный комплекс Asterisk и «provisioning» сервер. • Настройка номерного плана и правил маршрутизации вызовов. • Поиск и устранение проблем в программной части комплекса • Администрирование бэкап-серверов. Снятие «бэкапов» и восстановление конфигураций • Администрирование и конфигурирование абонентского функционала (аппараты Cisco) • Администрирование электронной услуги автосекретарь (IVR) • Администрирование системы записи разговоров • Конфигурация и сопровождение потоков E1, TDM over Ethernet, включая коммутационное оборудование (Red-Fone, Dual T1/E1) SIP-trunk • Интеграция программного комплекса с АТС других производителей • Интеграция с системой ЦОВ г.Астана • Инструктаж и решение накопленных персоналом вопросов • Оказание технических консультаций заказчику
2	Техническое сопровождение аналитической системы обработки вызовов Queuemetrics включает в себя следующие виды работ: • Поддержка актуальности версий системы (обновление) • Конфигурирование пользователей/агентов/групп/очередей • Конфигурирование ACD • Конфигурирование очередей вызовов поступающих через ЦОВ г.Астана

2. Наименование и количество оборудования.

№	Оборудование и программное обеспечение.	Количество
2.1	Сервер Dell PowerEdge R610 (Call Centre)	4
2.2	IP-телефон Cisco SPA504G с гарнитурой Plantronics	65
2.3	Агентская лицензия Queuemetrics	50
2.4	Сервер Dell PowerEdge 610 (Asterisk)	1
2.5	Сервер Dell PowerEdge 1950 (Asterisk)	3
2.6	IP PHONE SPA504G	600
2.7	E1 Bridge, Red-Fone, Dual T1/E1 Echo Can	2

3. Время реагирования и доступность сервиса

- В критичной ситуации (остановка сервиса, отказ оборудования) время реагирования не более 2 часов.
- В штатной (не критичной ситуации) время реагирования не более 12 часов на таск.
- Инженер технического сопровождения должен быть доступен по email или по телефону 24\7

4. Условия предоставления сервиса.

- Поставщик должен предоставить Авторизационное письмо от официального дистрибьютера лицензий Queuemetrics.
- Поставщик должен предоставлять доступ к системе учёта и отслеживания заявок (Service desk)

*Предоставление технической спецификации обязательно

Менеджер инфраструктуры и сервисов ИТ Цой К.А. _____

