

**услуги по техническому
сопровождению системы Call Center, г. Алматы**

Техническая спецификация по сопровождению телефонной станции Asterisk

Место производства работ - офисные помещения АО «Эйр Астана»

1. Наименование, объем и виды работ

N	Наименование товара, работ и услуг	Количество
1	Техническое сопровождение программного комплекса Asterisk Включает в себя следующие виды работ: • Администрирование программной части VoIP-серверов, включающих в себя программный комплекс Asterisk и «провидинг» 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 CallCentre г.Астана • Инструктаж и решение накопленных персоналом вопросов • Оказание технических консультаций заказчику	

2. Наименование оборудования. Количество.

№	Оборудование и программное обеспечение.	Количество
2.1	Сервер Dell PowerEdge R610	2
2.2	IP PHONE SPA504G	50

3. Время реагирования

- В критичной ситуации (остановка сервиса, отказ оборудования) время реагирования не более 2 часов.
- В штатной (не критичной ситуации) время реагирования не более 12 часов.

Предоставление технической спецификации обязательно

 *Тоғашкин Б.*

24.02.2016