

Спецификация по техническому сопровождению программного-аппаратного комплекса Asterisk

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. Наименование и количество оборудования.

№	Оборудование и программное обеспечение.	Количество
2.1	Сервер Dell PowerEdge R610 (Call Centre)	2
2.4	IP PHONE SPA504G	50
2.5	E1 Bridge, Red-Fone, Dual T1/E1 Echo Can	2

3. Время реагирования и объем услуг за месяц

- 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 проблему.
- Инженер технического сопровождения должен быть доступен по email или по телефону 24\7
- Аварийные выезды при неисправности работы оборудования или ПО и невозможном удаленном решении проблемы 2 раз/мес
- Количество изменений не более 4 раз в месяц
- Создание резервной копии системы 2 раза в месяц
- Удаленное сопровождение и консультации не более 8 часов в месяц

Примечание :

Дополнительные заявки и часы по обслуживанию, не включенных в месячный объем работ будут оплачиваться дополнительно по факту.

4. Условия предоставления сервиса.

- Поставщик должен предоставлять доступ к системе учёта и отслеживания заявок (Service desk)

*Предоставление технической спецификации и стоимости обслуживания дополнительных заявок и часов обязательно

Старший менеджер по безопасности и инфраструктуре ИТ



Цой К.