

Техническая спецификация

Услуги по сопровождению системы аналитической обработки вызовов Queuemetrics

Место производства работ - офисные помещения АО «Эйр Астана»

1. Наименование и виды работ

Техническое сопровождение аналитической системы обработки вызовов Queuemetrics включает в себя следующие виды работ:

- Поддержка актуальности версий системы (обновление)
- Конфигурирование пользователей/агентов/групп/очередей
- Формирование и выгрузка отчетов по запросу персонала коллцентра
- Поиск и устранение проблем в программной части системы
- Снятие «бэкапов» и восстановление конфигураций
- Инструктаж и решение накопленных персоналом вопросов

Оказание технических консультаций заказчику

2. Время реагирования и условия предоставления сервиса

- В критичной ситуации (остановка сервиса, отказ оборудования) время реагирования не более 2 часов. Предусмотреть возможность реагирования в режиме 24/7 (включая выходные и праздничные дни)
- В штатной (не критичной ситуации) время реагирования не более 8 часов.
- Инженер технического сопровождения должен быть доступен по электронной почте или по телефону 24\7
- Поставщик должен предоставлять доступ к системе учёта и отслеживания заявок (Service desk)

Обязательное предоставление технической спецификации с предоставлением гарантийного обязательства (письмо подтверждение) об оказании услуг в соответствии с обязательными требованиями настоящей Технической спецификации.

Администратор сети и коммуникаций
АО Эйр Астана

Уакилов М.

