

1. Задачи и цели проекта

Оказание второй линии технической поддержки для следующего программно-аппаратного комплекса (далее ПАК) и сервисов корпоративной IP-телефонии и контакт-центра, который данный ПАК предоставляет:

- a. Сервер BE6000 на базе Cisco UCS C220 M4, 1 шт.
- b. Гипервизор VMware ESXi версии 6.5, 1 шт.
- c. Cisco Unified Border Element на базу Cisco ISR4331
 - i. Один запущен в эксплуатацию
 - ii. Второй необходимо интегрировать
- d. Cisco Unified Communication Manager 12.x, 2 виртуальные машины
- e. Cisco IM and Presence 12.x, 2 виртуальные машины
- f. Cisco Unity 12.x, 2 виртуальные машины
- g. Cisco Contact Center Express 12.x
 - i. Одна виртуальная машина запущена в эксплуатацию
 - ii. Вторую необходимо развернуть, реализовать кластер и запустить в эксплуатацию
- h. Cisco Unified Intelligence Center 12.x, 1 виртуальная машина

2. Место оказания услуг

Услуги оказываются удаленно. Заказчик обязуется предоставить постоянный доступ к сопровождаемым системам через Remote Access VPN.

3. Описание оказываемых услуг

Разовые работы в рамках предоставляемой услуги:

- a. реализация High-Availability для решения Cisco CCX 12.0;
- b. интеграция голосового шлюза Cisco Unified Border Element на базе Cisco ISR4331;
- c. развертывание и запуск в эксплуатацию Cisco Mobile And Remote Access;
- d. подключение к комплексу IP-телефонии Заказчика голосовых шлюзов Grandstream GXW4104/08 (12 шт.) и OpenVox SWG-M20X/GW1202 и настройка маршрутизации звонков согласно требованиям Заказчика;
- e. разработка и актуализация документации по системе IP-телефонии и контакт-центра
- f. интеграция карточки клиента в интерфейс оператора Cisco CCX;

Работы на все время действия договора об оказываемых услугах:

- a. осуществление консультаций по дизайну сопровождаемых систем;
- b. осуществление консультаций специалистов Заказчика по техническому обслуживанию и устранению дефектов ПАК согласно рекомендациям производителя решения;
- c. обеспечение технической поддержки по восстановлению работы сервиса в случае отказа ПАК или его компонентов;
- d. осуществление мероприятий, направленных на уменьшение рисков отказа работы ПАК (обновление программного обеспечения, предоставление рекомендаций по улучшению работы ПАК)
- e. ежеквартальный анализ системных журналов и системных сообщений (где они доступны) компонентов ПАК на предмет возникших или потенциальных инцидентов или проблем;

- a. обновление программного обеспечения до последней актуальных, стабильных версий по согласованию с Заказчиком;
- b. решение инцидентов в работе ПАК в случае их выявления Исполнителем или по обращению специалистов Заказчика;
- c. консультация и поддержка в настройке и запуске дополнительных сервисов в рамках используемого ПАК: интеграции с новыми сторонними системами, развитие систем в рамках технических возможностей решений ПАК;
- d. контроль и консультация специалистов Заказчика в целях достижения корректной работы резервного копирования всех сопровождаемых систем;
- e. оказание консультаций специалистов Заказчика в создании и ведении запросов в службу технической поддержки производителя компонента ПАК по возникающим проблемам;
- f. оказание консультаций специалистов Заказчика в управлении лицензиями ПАК;
- g. планирование, согласование и реализация изменений в Системе или отдельных компонентов;
- h. восстановление работоспособности ПАК или отдельных подсистем после сбоя, если нет необходимости в привлечении служб технической поддержки производителя;
- i. решение возникающих проблем совместно со специалистами Заказчика:
 - предложение вариантов устранения проблемы;
 - реализация согласованного с Заказчиком плана действий по решению проблемы;
 - установку критичных обновлений, в первую очередь обновлений безопасности;
 - настройка политики безопасности прикладного и системного ПО в соответствии с требованиями Заказчика;
 - содействие подразделениям Заказчика в расследовании инцидентов: предоставление информации и журналов и пр.
- j. консультация и поддержка специалистов Заказчика в разработке скриптов для Cisco CCX 12.x и внедрению новых сервисов;

4. Требования к квалификации инженеров и поставщика услуг

- a. Потенциальный поставщик должен иметь в штате как минимум 2 (двух) инженеров, сертифицированных по следующими направлениям:
 - Cisco CCNP Collaboration или выше;
 - Cisco CCNP Routing and Switching или выше;
- b. Потенциальный поставщик должен обладать Cisco Unified Contact Center Express Authorization Application;
- c. Потенциальный поставщик должен выполнить тестовое задание по созданию приложения (IVR скрипт) для Cisco Contact Center Express версии 12.0 или выше и предоставить файл приложения (скрипт Cisco CCX) в формате **“.aef”** вместе с коммерческим предложением (ссылкой для скачивания). Скрипт должен реализовывать следующую логику IVR сервиса:
 - принять входящий звонок;
 - проиграть файл **“welcome.wav”** с возможностью выбора языка обслуживания (клавиша 1 – кыргызский, клавиша 2 - русский)
 - выполнить проверку времени суток:
 - если текущее время между 09:00 и 17:59, отправить звонок на оператора (CSQ = **“DemirCC_Queue_KG”** или **“ DemirCC_Queue_RU”** в зависимости от выбранного ранее языка)
 - если текущее время между 18:00 и 08:59, проиграть файл **“offhours.wav”** на выбранном ранее языке и завершить звонок;