Приложение к Заявке

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ЗАКУПКУ УСЛУГ (НА ОСНОВЕ СЕРВИС-КОНТРАКТНИКОВ)

НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКУПА		Сопровождение корпоративной системы телефонии
№ п/п	**Перечень основных данных и требований**	**Основные данные и требования**
1	Место оказания услуг	Административный офис по адресу г. Бишкек, ул. Ибраимова, 24/1
2	Режим работы	Онлайн
3	Инициатор заявки	Отдел информационных технологий
4	Срок оказания услуг (дата начала и окончания)	1 год с момента заключения договора с возможностью пролонгации
5	Виды оказываемых услуг	Перечень задач и обязанностей: 1. Администрирование и техническое обслуживание корпоративной системы телефонии. 2. Осуществление постоянного мониторинга, диагностики и контроля работоспособности оборудования и программного обеспечения системы телефонии с целью своевременного выявления и устранения неисправностей. 3. Планирование и выполнение работ по развертыванию, настройке и эксплуатации оборудования и сервисов IP-телефонии. 4. Разработка краткосрочных и долгосрочных планов развития и модернизации системы телефонии. 5. Формирование и поддержание необходимого запаса запасных частей, оборудования и материалов для обеспечения бесперебойной работы системы телефонии. 6. Ведение учета и инвентаризации оборудования, программного обеспечения и их параметров. 7. Участие в восстановлении работоспособности телекоммуникационной инфраструктуры при сбоях и отказах оборудования или программного обеспечения. 8. Участие в подготовке технических требований, проектной документации и проектировании решений в области корпоративной телефонии. 9. Проведение анализа текущего состояния инфраструктуры и подготовка предложений по повышению ее эффективности, надежности и отказоустойчивости. 10. Разработка и актуализация внутренних стандартов, регламентов и технической документации по эксплуатации системы телефонии. 11. Выполнение профилактических работ, мероприятий по выявлению и предупреждению неисправностей, а также их оперативному устранению.

		12. Организация и контроль процессов резервного копирования, архивирования и восстановления конфигурационных данных и служебной информации системы телефонии. 13. Взаимодействие с внутренними подразделениями и внешними подрядчиками по вопросам эксплуатации, сопровождения и развития телекоммуникационной инфраструктуры. 14. Подготовка отчетности, технической документации и рекомендаций по эксплуатации и развитию системы телефонии.	
6	Квалификационные требования к сервис-контрактнику	Образование:	Высшее образование предпочтительно в области информационных технологий или иной профиль при наличии практического опыта в сфере информационных систем не менее 3 лет
		Опыт работы по профилю	Опыт администрирования, эксплуатации и сопровождения корпоративных систем телефонии не менее 3 лет. Опыт настройки, коммутации и сопровождения решений IP-телефонии, включая регистрацию и обслуживание абонентских устройств различных типов. Опыт настройки и эксплуатации голосовых шлюзов, оборудования сопряжения с сетями операторов связи, а также каналов передачи голосового трафика. Опыт обеспечения отказоустойчивости, резервирования, резервного копирования и восстановления систем телефонии. Знание принципов построения, эксплуатации и диагностики сетей передачи голоса на базе IP-технологий. Опыт анализа, устранения неисправностей и оптимизации работы телекоммуникационной инфраструктуры. Навыки подготовки технической документации, эксплуатационных инструкций и схем организации связи. Опыт работы на крупных производственных, горнодобывающих или территориально распределенных предприятиях будет являться преимуществом.
		Навыки и знания	Исполнитель должен обладать следующими знаниями и навыками: Знание технических характеристик, конструктивных особенностей, назначения, принципов

			функционирования и режимов работы телекоммуникационного оборудования, а также правил его эксплуатации и технического обслуживания. Навыки подготовки, ведения и актуализации технической, эксплуатационной и проектной документации. Знание принципов построения, настройки и сопровождения систем передачи голоса по IP-сетям, включая распространенные протоколы сигнализации и управления соединениями. Навыки разработки, настройки и сопровождения систем интерактивного голосового взаимодействия с пользователями. Знание технологий передачи голосового трафика по сетям передачи данных, включая выбор алгоритмов кодирования и сжатия, методы обеспечения качества обслуживания и расчета требуемой пропускной способности каналов связи. Опыт мониторинга, анализа производительности и устранения неисправностей телекоммуникационной инфраструктуры. Понимание принципов построения отказоустойчивых решений, резервирования и обеспечения непрерывности предоставления сервисов связи. Навыки интеграции систем телефонии с информационными системами предприятия и внешними сервисами.	
			Возможность замены формального образования на подтвержденный опыт.	
		Наличие разрешительных документов (если применимо)	**Не применимо**	
7	Профессиональные навыки	Знание компьютера		Экспертный уровень
		Знание языков	Не применимо	
		Знание специальных программ	ITSM-системы	Продвинутый уровень

8	Личные качества	Исполнитель должен обладать такими личными качествами, как ответственность, внимательность, дисциплинированность, умение работать в команде, соблюдение корпоративных норм и уважительное отношение к коллегам.
		Выбрать один из методов оценки:
		- интервьюирование.
9	Контроль и отчетность	**Общие положения.** Исполнитель обязан оказывать услуги в строгом соответствии с условиями настоящего Технического задания. Все предоставляемые услуги должны быть оказаны качественно и в установленные сроки.
		Контроль со стороны Заказчика. Контроль за качеством и объемом оказываемых услуг осуществляется представителем Заказчика
		Представитель Заказчика осуществляет постановку задач и контроль оказанных услуг через ITSM-систему
		Критерии приемки: Фактом оказания услуг считается:
		- зарегистрированная задача в ITSM-системе; - описание выполненных действий; - отметка о решении; - подтверждение Заказчика (если требуется по процессу)
		- Ежемесячная приемка осуществляется на основании выгрузки/отчёта из ITSM-системы
		- По завершении каждого этапа разработки программного обеспечения Исполнитель проводит Заказчику демонстрацию результатов
		- При наличии замечаний к разработанному программному обеспечению Исполнитель устраняет их в сроки, устанавливаемые Заказчиком исходя из сложности программного обеспечения
		Ответственность за качество. Исполнитель несет ответственность за качество разработанного программного обеспечения. В случае выявления нарушений, повлекших за собой ущерб, Компания вправе применить меры, предусмотренные условиями сервис-контракта
10	Результат оказания услуг	Результатом оказания услуг является надлежащее выполнение всех задач, указанных в настоящем техническом задании, с предоставлением соответствующей документации, отчетности и подтверждающих материалов в установленные сроки (при необходимости). Все сведения об оказанных услугах фиксируются в электронном виде в ITSM-системе. Технические отчеты и документация предоставляются при необходимости по электронной почте и/или оформляются в виде вложений к задачам ITSM. По итогам выполнения работ ежемесячно оформляется акт выполненных работ, подписываемый обеими сторонами.

11	Методика расчета стоимости услуги	Календарный месяц
12	Требуемое количество сервис-контрактников	1 (один)