



УСТАНОВКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ

системы

**«Центр обработки вызовов «MoBill-CallCenter»
с использованием SIP подключения**

Уфа, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2.	ВНЕДРЕНИЕ И УСТАНОВКА.....	3
3.	ЭКСПЛУАТАЦИЯ.....	4
4.	ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ.....	5
4.1.	УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
4.2.	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	6
5.	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ	6

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящий документ определяет процесс внедрения, установки и сопровождения Системы «Центр обработки вызовов «MoBill-CallCenter» с использованием SIP подключения.

2. ВНЕДРЕНИЕ И УСТАНОВКА

Система «Центр обработки вызовов «MoBill-CallCenter» – это сложный комплекс программных и аппаратных средств. Процесс внедрения состоит не только из установки модулей программного обеспечения, но и из настройки всех его компонентов, включая:

- настройку программной или аппаратной Автоматической телефонной станции (АТС);
- настройку маршрутизации звонков, очередей операторов;
- профессиональную запись голосовых сообщений для автоматических голосовых меню;
- настройку телефонных аппаратов у операторов;
- адаптацию отчетов;
- настройку прочих бизнес-процессов, внедряемых у Заказчика.

Поэтому **полный объем работ по установке и настройке выполняется службой технической поддержки** нашей компании, которая является непосредственным разработчиком данной системы.

Таким образом, в результате внедрения система сдается Заказчику **«под ключ»**, никаких дополнительных работ на Заказчика не возлагается.

Все работы по установке и настройке выполняются службой технической поддержки, как при первоначальном внедрении системы, так и при дальнейшей ее эксплуатации, например, если потребовалось переустановить программное обеспечение на другой сервер. В таком случае данные работы могут выполняться в рамках гарантийного обслуживания, в рамках технического сопровождения, или в качестве разовых услуг.

Установка программного обеспечения может выполняться как непосредственно на территории Заказчика, так и удаленно при условии предоставления удаленного доступа к серверу.

По желанию Заказчика установка программного обеспечения может проводиться:

- на собственный сервер Заказчика, который физически находится на его территории;
- на виртуальный сервер, арендованный у провайдеров облачных данных.

После внедрения Системы Заказчику предоставляется право на **гарантийное обслуживание** всех модулей Системы в течение периода времени, указанного в договоре внедрения.

Также Заказчик после завершения внедрения может получать услуги **технического сопровождения** Системы.

3. ЭКСПЛУАТАЦИЯ

Эксплуатация и техническое обслуживание оборудования носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными в инфраструктуре Заказчика.

Для нормальной эксплуатации разрабатываемой Системы Заказчиком должно быть обеспечено бесперебойное питание рабочих станций и сервера. При эксплуатации Системы Заказчиком должна быть обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации ПЭВМ температура и влажность воздуха.

Заказчику необходимо выполнять следующие регламентные работы:

1. Система

- Производить периодическое резервирование и архивирование баз данных.
- Производить контроль процессов Системы, подключения линий, работоспособности платы компьютерной телефонии.
- Производить эксплуатацию модулей согласно передаваемой документации на соответствующие модули Системы.

2. СУБД

- Производить периодический контроль работоспособности СУБД.
- Производить администрирование СУБД согласно документации по администрированию СУБД.

4. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Для обеспечения корректной и надежной работы Системы, а также своевременной адаптации функционала Системы под нужды Заказчика, Исполнитель оказывает услуги технической поддержки. То есть техническое сопровождение Системы осуществляется силами компании-разработчика Системы без привлечения третьих сторон.

На Заказчика не возлагаются никакие работы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

Все работы выполняются **«под ключ» службой технической поддержки** нашей компании, которая является непосредственным разработчиком данной системы.

4.1. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Услуги технической поддержки включают в себя следующие виды работ:

- Обновление версий программного обеспечения.
- Консультация персонала Заказчика по вопросам инсталляции, обновления, администрирования, настройки параметров Системы, ее эксплуатации.
- Консультации о порядке и способе устранения неисправностей.
- Устранение неисправностей, возникших в ходе эксплуатации ПО.
- Восстановление работоспособности программного обеспечения в случае необходимости, исключая работы:
 - по восстановлению утраченной информации из-за нарушения или отключения Заказчиком настроенной процедуры автоматического резервного копирования баз данных или другой утраты резервных копий.
- Создание, редактирование и обновление сценариев для обработки телефонных вызовов.
- Запись, редактирование и обновление звуковых роликов для голосовых служб.

Режим оказания услуги технической поддержки:

- Регистрация обращений в информационной системе MoBill-HelpDesk – 24*7.

- Обработка обращений специалистами – 5 дней в неделю (с понедельника по пятницу – в рабочие дни), 8 часов в день с 09:00 до 18:00 (время Уфимское).
- Время первого ответа на запрос – не более 3 рабочих часов.
- Время на закрытие запроса – 40 рабочих часов.

Способы оказания услуг технической поддержки и средства коммуникации со службой технической поддержки:

- По телефонным линиям службы поддержки Исполнителя: (347) 256-66-01 в рабочие дни, с 09:00 до 18:00 (время Уфимское).
- Через информационную систему Исполнителя MoBill-HelpDesk, предназначенную для приема и обработки обращений Заказчика. Адрес в интернете: <https://mobill.ru/pages/podderzhka.html>.
- С помощью удаленного подключения к Серверу Заказчика.

4.2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕМ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется:

- силами штатных сотрудников службы технической поддержки Исполнителя

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется:

- силами штатных сотрудников службы технической поддержки Исполнителя

Модернизация программного обеспечения осуществляется:

- силами штатных сотрудников Исполнителя

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ

Для своевременной адаптации функционала Системы под нужды Заказчика, а также для поддержания функционала в актуальном состоянии в соответствии с законодательством Российской Федерации Исполнитель (компания-разработчик) осуществляет постоянные доработки программного обеспечения Системы.

Доработки могут производиться:

- в рамках технического сопровождения системы;
- в качестве разовых заявок Заказчика.