**Приложение №1 к Извещению**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на проведение работ по обновлению контакт центра (IPCC) до версии 9.0

Исполнитель должен иметь сертификаты Cisco Partner, партнерский статус по специализации ATP – Unified Contact Center Enterprise, Advanced Unified Communications, Advanced Collaboration Architecture Specialization, Advanced Routing & Switching.

Система должна предоставлять возможность:

* + осуществления приема входящих телефонных вызовов с автоматическим распределением на операторов контакт-центра по заданным алгоритмам;
  + осуществления обслуживания входящих телефонных вызовов посредством меню интерактивного голосового ответа IVR;
  + осуществления исходящих телефонных вызовов в ручном и автоматическом режиме с возможностью подключения операторов контакт-центра, а также с возможностью автоматического информирования без привлечения операторов;
  + осуществления автоматической записи телефонных разговоров операторов контакт-центра.

Состав, результаты, сроки и стоимость оказываемых Услуг:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Результаты оказанных услуг** | **Срок завершения работ (в рабочих днях со дня подписания договора)** | **Сумма с НДС, руб.** |
| 1 | Разработка проектной документации |  |  |  |
| 1.1 | Разработка детального Технического задания | Утвержденное Техническое задание | 7 | 333 383,00р. |
| 1.2 | Разработка Программы и методики испытаний | Утвержденная Программа и методика испытаний | 17 | 166 692,00р. |
| 1.3 | Разработка Технического проекта | Утвержденный Технический проект | 14 | 416 729,00р. |
| 1.4 | Разработка отчета по аудиту | Разработанный отчет | 14 | 166 692,00р. |
| 1.5 | Разработка описания финального состояния IT инфраструктуры после проведения модернизации | Разработанное описание | 27 | 83 346,00р. |
| 2 | Работы по проекту |  |  |  |
| 2.1 | Установка и настройка UCCE | Установленный и настроенный UCCE | 31 | 405 367,00р. |
| 2.2 | Настройка системы обзвона CTI Outbound | Настроенный CTI Outbound | 35 | 243 220,00р. |
| 2.3 | Установка и настройка CUIC | Установленный и настроенный CUIC | 38 | 162 147,00р. |
| 2.4 | Установка и настройка кластера UCM | Установленный и настроенный кластера UCM | 42 | 243 220,00р. |
| 2.5 | Перенос ICM скриптов | Переносенные скрипты | 47 | 324 294,00р. |
| 2.6 | Перенос IVR скриптов | Переносенные скрипты | 52 | 324 294,00р. |
| 2.7 | Получение лицензий, консультации по установке Win и MS SQL | Оказанные консультации | 54 | 101 342,00р. |
| 2.8 | Обновление CTI Agent Desktop | Обновленный CTI Agent Desktop | 57 | 162 147,00р. |
| 2.9 | Обновление CTI Recording Suite | Обновленный CTI Recording Suite | 42 | 162 147,00р. |
| 2.10 | Работы по аудиту сети: Проведение экспертизы существующей IT инфраструктуры: сбор информации/документации о существующей сетевой инфраструктуре; дополнение и актуализация собранной информации; определение приложений и сервисов использующих сетевые ресурсы; анализ полученных данных, анализ потерь, задержек, джитера; выявление проблемных участков сети и конфигурации оборудования. | Проведенный аудит сети | 11 | 101 342,00р. |
| 2.11 | Подготовка HLD и технических требований к модернизации сети. Разработка технического решения, включая: - мероприятия, необходимые для проведения модернизации сети; - описание используемых технологий; - разработка и обоснование спецификаций нового оборудования; - описание функционирования сети после проведения модернизации. | Подготовленный HLD | 22 | 81 073,00р. |
| 2.12 | Подготовка LLD и разработка этапности проведения модернизации сети. Детальное описание каждого этапа модернизации, включая: - детализированный пошаговый список действий; - схемы изменений физической и логической топологии сети; - фрагменты конфигурационных файлов активного сетевого оборудования; - результат, достигаемый после проведения работ каждого этапа. | Подготовленный LLD | 25 | 141 879,00р. |
| 2.13 | Опытная эксплуатация | Проведенная опытная эксплуатация | 88 | 133 771,00р. |
| 2.14 | Приемо-сдаточные испытания | Подписанный акт приемочных испытаний | 93 | 81 073,00р. |
|  | **Итого** |  |  | **3 834 159,00р.** |

Максимальная сумма лота: 3 834 159,00 руб. с учетом НДС; 3 249 287,29 руб. без учета НДС.

Гарантийный срок на результат оказанных Услуг составляет 1 год с момента подписания Акта сдачи-приемки Услуг.