

Сервисный Каталог Услуг Компании SIP

Подготовлен: Менеджер СУУ

Г. Зейналова

Утвержден: Директор “SIP” LLC

А. Бунядзаде

02.03.2017

Содержание:

1	Введение.....	3
2	Сервисный Каталог услуг компании SIP	3

1. Введение

В этом документе перечислены все услуги, которые оказывает компания SIP LLC.

2. Сервисный Каталог услуг компании SIP LLC

№	Описание услуги	Контактные данные	Контактные данные для эскалации	Дополнения
1	Поддержка пользователей			
	1.1 Поддержка настольных ПК	Тел.: 012 499 7202 helpdesk@sip.az	coordinators@sip.az	Решение технических проблем юзеров ПК
	1.2 Поддержка приложений рабочего стола			Решение проблем связанных с операционной системой, программами (Outlook, Adobe Acrobat и. т. д.)
	1.3 Поддержка периферийного оборудования (принтер, сканер и т. д.)			Настройка, установка и обслуживание устройств ПК
2	Поддержка сетевой инфраструктуры			
	2.1 Установка и настройка IP-телефонии (Базовая)	Тел.: 012 499 7202 helpdesk@sip.az	coordinators@sip.az	Установка IP телефонов и решение физических проблем с телефонами
	2.2 Установка и настройка IP-телефонии (Детальная)			Настройка колл менеджера, настройка роутера
	2.3 Поддержка и настройка IP-телефонии			Настройка существующей IP-телефонии
	2.4 Миграция/Обновление IP-телефонии			Обновление версий колл менеджера, телефона или переустановка системы на новый сервер
	2.5 Проводка и соединения сетевой инфраструктуры			Работа с калибровкой и подключениями сети
	2.6 Документирование и маркировка сетевой инфраструктуры			Подготовка подробной схемы сети, маркировка, документирование подключений и зависимостей
	2.7 Обслуживание сетевой инфраструктуры			Планирование сети и настройки сетевого оборудования
	2.8 Настройка сетевой инфраструктуры			Подключение сетевых устройств (маршрутизатор, коммутатор и т. д.)

	2.9 Настройка инфраструктуры Wi-Fi			Работа с SSID клиентов, планирование Wi-Fi сети
	2.10 Техническое обслуживание инфраструктуры Wi-Fi			Настройки WLC и подключение AP
	2.11 Настройка инфраструктуры видеонаблюдения			Установка камер DVR, NVR и т. д.
	2.12 Обслуживание инфраструктуры видеонаблюдения			Проверка системы видеонаблюдения
3	Поддержка оборудования (сервера) и программного обеспечения (услуг)			
	3.1 Установка серверного оборудования			Установка жестких дисков, контроллеров (физических запчастей сервера)
	3.2 Обслуживание серверного оборудования	Тел.: 012 499 7202 helpdesk@sip.az	coordinators@sip.az	Мониторинг физических частей сервера-iDrac, iLow
	3.3 Установка приложений и программного обеспечения			Установка различных программ на сервер (OS, Exchange Service, POS, SQL и т д)
	3.4 Обслуживание приложений и программного обеспечения			Проверка сервисов рабочих программ