

Сфера



ПК «КоордКом»

Инструкция по установке

2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. Область применения	3
1.2. Краткое описание возможностей.....	3
2. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФРАСТРУКТУРЕ.....	5
2.1. Требования к каналам связи.....	5
2.1.1. Требования к каналам для подключения системы к ТфОП/УОВЭОС.....	5
2.1.2. Требования к каналам связи внутри системы	5
2.2. Требования к аппаратному обеспечению	5
2.2.1. Требования к серверам	5
2.2.2. Требования к АРМ	5
2.3. Требования к общесистемному программному обеспечению.....	6
2.3.1. Требования к ОПО серверов.....	6
2.3.2. Требования к ОПО АРМ	6
2.3.3. Требования к настройке Active Directory и DNS	7
3. УСТАНОВКА КООРДКОМ.....	7
3.1. Установка КоордКом БД.....	8
3.2. Установка КоордКом Коммуникационный сервер.....	11
3.3. Установка КоордКом Сервер.....	17
3.4. Информационное наполнение.....	22
ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ.....	23

1. Введение

1.1. Область применения

ПК «КоордКом» предназначен для автоматизации оперативной деятельности диспетчерского персонала служб, обеспечивающих (быстрое) реагирование на различные события, а также операторов колл-центров, включая, но не ограничиваясь следующими: операторы Системы-112, диспетчеры ЕДДС, ДДС экстренных оперативных и аварийно-спасательных служб, диспетчеры сложных промышленных и социально-значимых объектов, диспетчеры ЕЦОР.

ПК «КоордКом» обеспечивает интегрированную рабочую среду с поддержкой голосовых технологий для диспетчерского персонала.

ПК «КоордКом» автоматизирует основной процесс деятельности диспетчерского персонала и операторов по: мониторингу обстановки, приему голосовых и тревожных вызовов, фиксации переданной информации, принятии решений об организации реагирования, передаче команд подконтрольным силам и средствам, а также техническим устройствам, подключению персонала других служб к реагированию, поддержке взаимодействия сил и средств в процессе реагирования, контролю окончания реагирования.

1.2. Краткое описание возможностей

ПК «КоордКом» обеспечивает решение следующих задач:

- прием вызовов, поступающих по номерам экстренных служб (сообщений о происшествиях);
- прием сигналов от различных датчиков и систем мониторинга;

- получение от оператора связи сведений о местонахождении вызывающего абонента и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- анализ поступающей информации о происшествиях;
- направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся за помощью в экстренные службы;
- автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием абонента в случае внезапного прерывания соединения;
- регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях);
- ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках;
- взаимодействие со смежными системами различного назначения.

2. Требования к инфраструктуре

2.1. Требования к каналам связи

2.1.1. Требования к каналам для подключения системы к ТфОП/УОВЭОС

Требования к каналам для подключения системы к ТфОП/УОВЭОС:

- Интерфейс: E1 (2048 бит/с);
- Протокол: ISDN PRI.

2.1.2. Требования к каналам связи внутри системы

К каналам связи внутри системы предъявляются следующие требования:

- Пропускная способность: 800 кБит/с на каждый АРМ, 25 МБит/с между основным ПТК ПОВ и каждым из дополнительных ПТК ПОВ;
- Задержка: <40мс;
- Джиттер: <10мс;
- Вероятность потери пакетов: не более 0,1%, недопустима потеря двух пакетов подряд.

2.2. Требования к аппаратному обеспечению

2.2.1. Требования к серверам

Требования к аппаратному обеспечению серверов определяются в ходе технического проектирования. Имеется опыт реализации систем на базе ПК «КоордКом» от 1 до 1000 и более АРМ.

2.2.2. Требования к АРМ

К АРМ предъявляются следующие требования

- Процессор: Intel i5 3,5 ГГц;
- RAM: 4ГБ;

- HDD/SSD: от 100ГБ;
- Мониторы: 2x24" FullHD с поддержкой 3,5мм audio;
- Сетевой интерфейс: Ethernet 100 или 1000 МБит/с;
- Гарнитура: USB-гарнитура для колл-центров. Опробованные варианты: Platronics Supra Wide Plus, Jabra GN2000 FlexBoom.
- Клавиатура, мышь.

2.3. Требования к общесистемному программному обеспечению

2.3.1. Требования к ОПО серверов

К ОПО серверов предъявляются следующие требования:

- ОС (на каждый сервер): MS Windows Server 2012 R2 Standard 64-бит.
- Сервера приложений должны работать в режиме отказоустойчивого кластера (подробнее об отказоустойчивых серверах <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ff650328.aspx>).

На серверах приложений желательно установить дополнительный диск для хранения логов.

К СУБД предъявляются следующие требования:

- MS SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition.

СУБД должна работать в режиме кластера (подробнее о кластерах [https://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/hh231721\(v=sql.110\).aspx](https://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/hh231721(v=sql.110).aspx)).

К антивирусному ПО предъявляются следующие требования:

- Антивирусное ПО (на каждый сервер): DrWEB либо Kaspersky.

2.3.2. Требования к ОПО АРМ

К ОПО АРМ предъявляются следующие требования:

- ОС: Windows 7 x64 Professional Edition Service Pack 1.

2.3.3. Требования к настройке Active Directory и DNS

К настройке Active Directory и DNS предъявляются следующие требования:

- Для всех DNS записей должны быть созданы зоны обратного просмотра.
- Каждый АРМ должен быть только одну запись в DNS.
- Время на контроллере должно синхронизироваться с сервером точного времени.

3. Установка КоордКом

Перед установкой ПК «КоордКом» необходимо обеспечить развёртывание инфраструктуры в соответствии с приведёнными выше требованиями и техническим проектом.

3.1. Установка КоордКом БД

Для установки КоордКом БД запустите Мастер установки. Откроется окно приветствия Мастера (рис. 1).

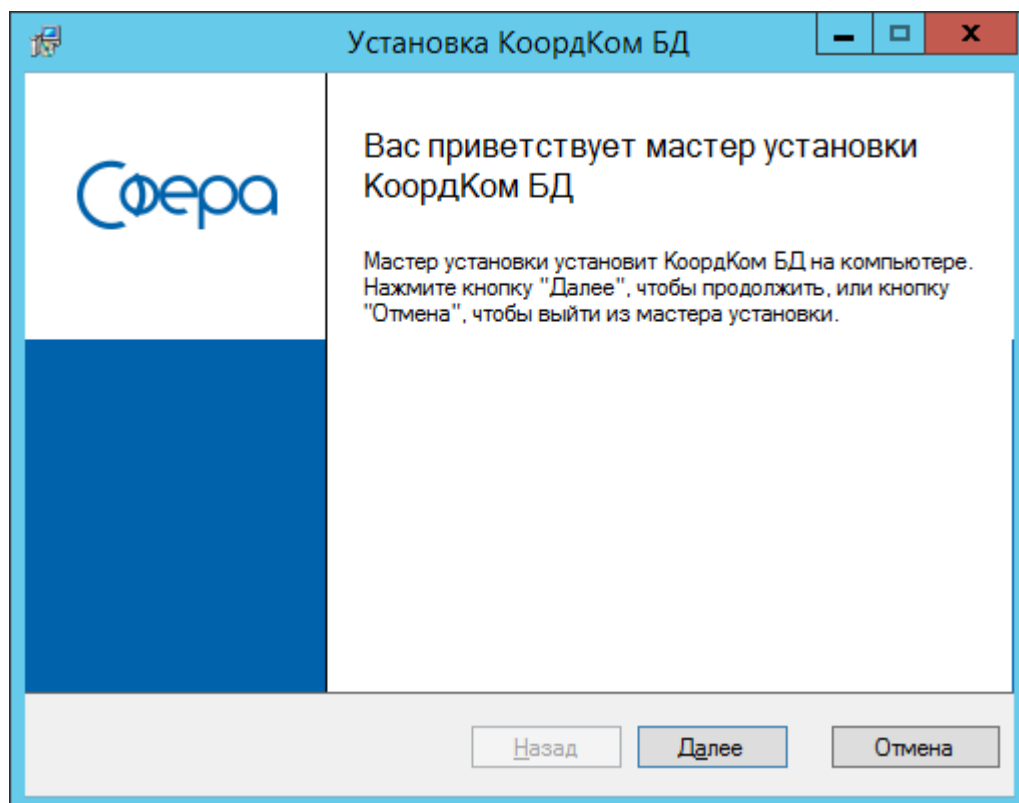


рис. 1

Нажмите «Далее». Откроется текст лицензионного соглашения (рис. 2):

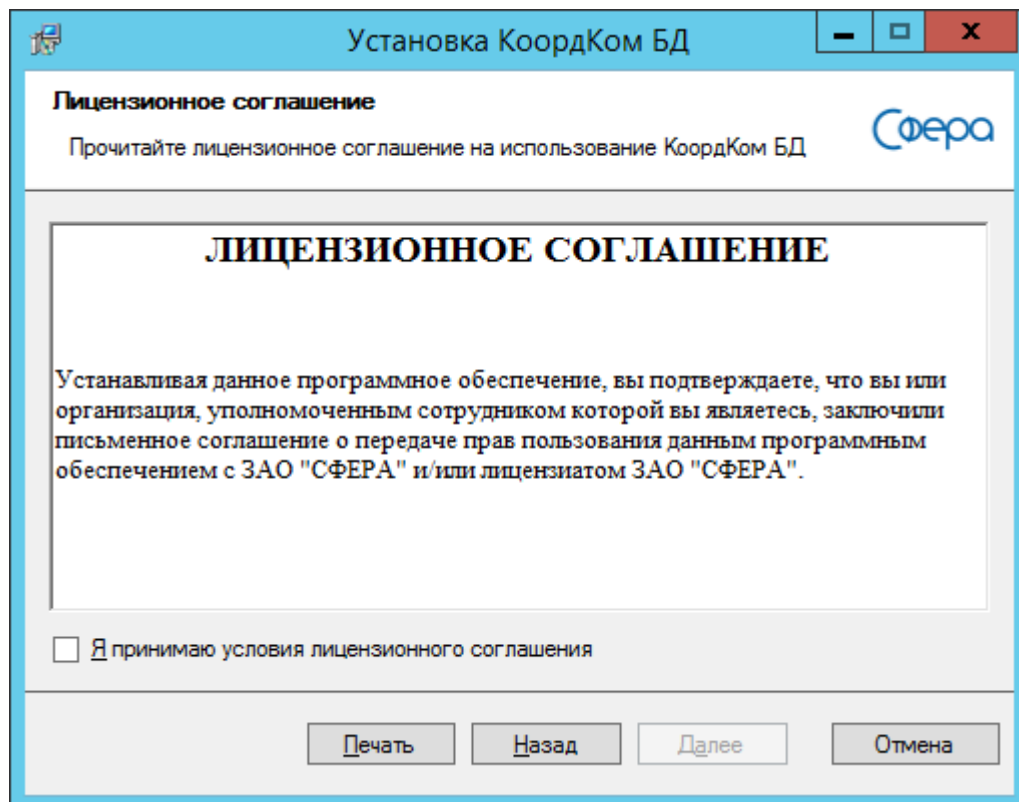


рис. 2

Ознакомьтесь с лицензионным соглашением, поставьте отметку в поле «Я принимаю условия лицензионного соглашения» и нажмите «Далее».

По завершении установки откроется окно (рис. 3).

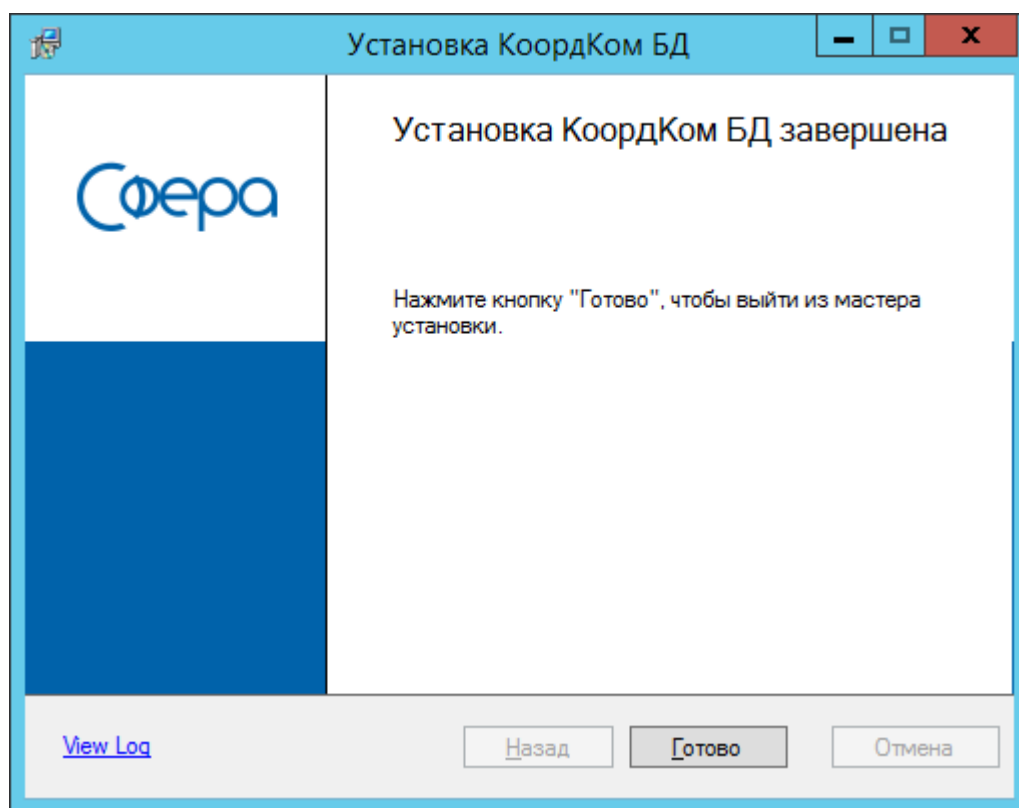


рис. 3

Нажмите «Готово», чтобы выйти из Мастера установки.

3.2. Установка КоордКом Коммуникационный сервер

Для установки КоордКом Коммуникационный сервер запустите Мастер установки. Откроется окно приветствия Мастера (рис. 4):

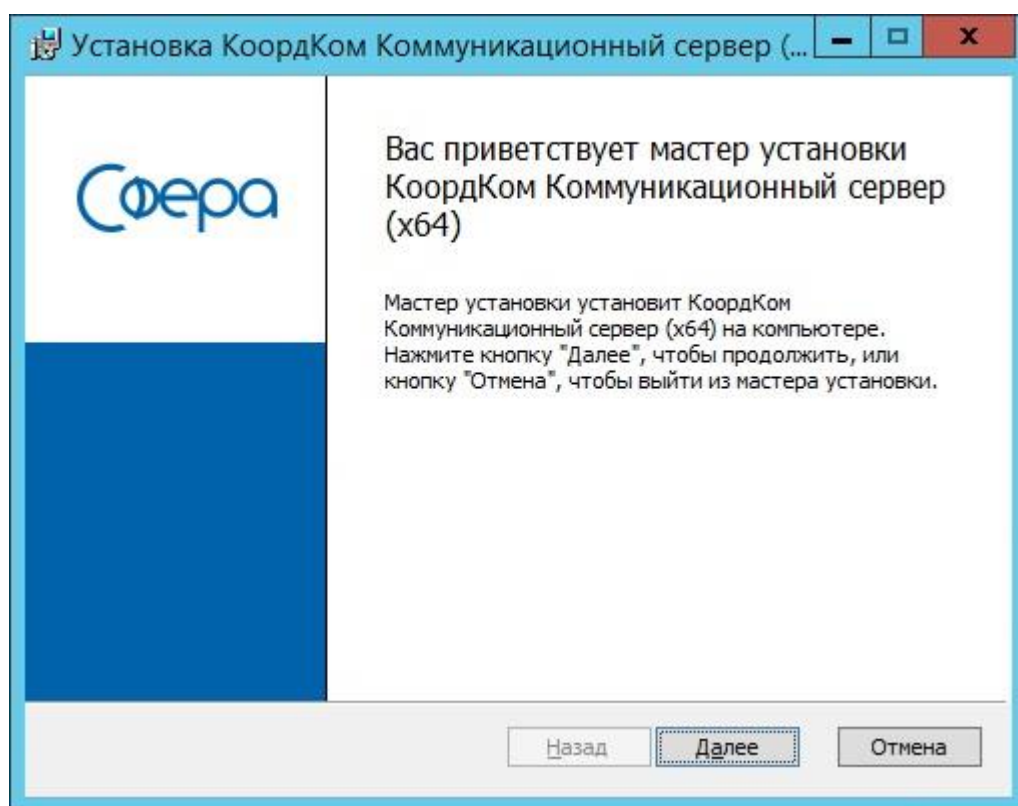


рис. 4

Нажмите «Далее». Откроется текст лицензионного соглашения (рис. 5):

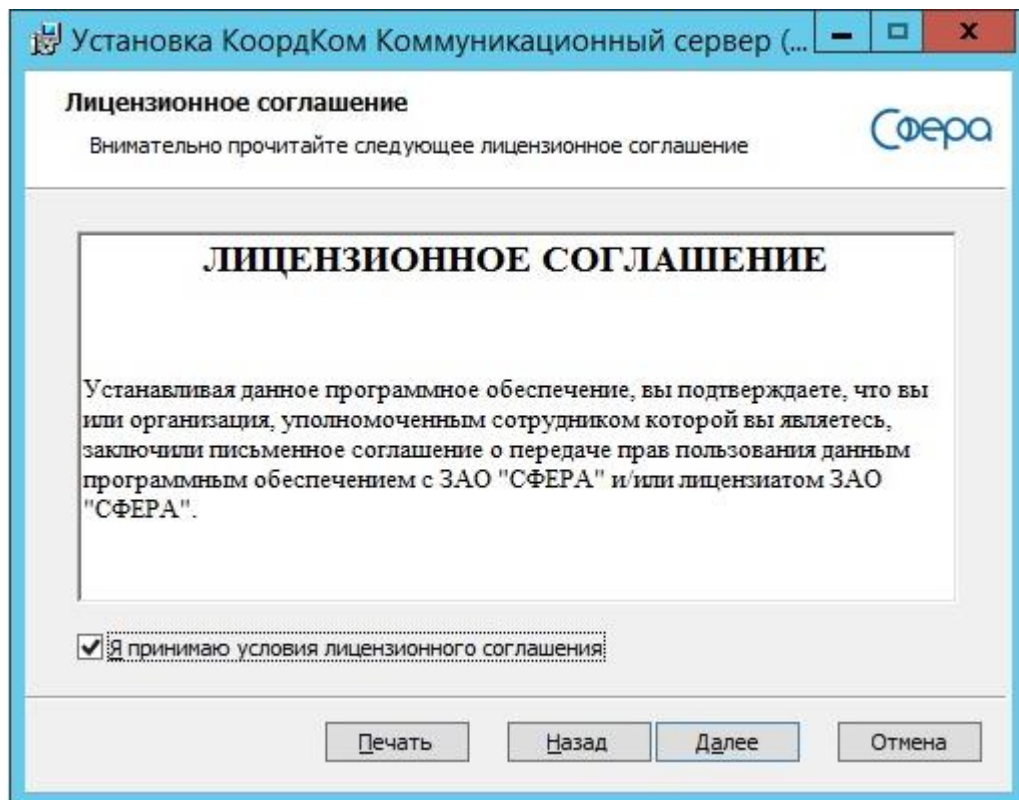


рис. 5

Ознакомьтесь с лицензионным соглашением, поставьте отметку в поле «Я принимаю условия лицензионного соглашения» и нажмите «Далее». Откроется окно «Конечная папка» (рис. 6).

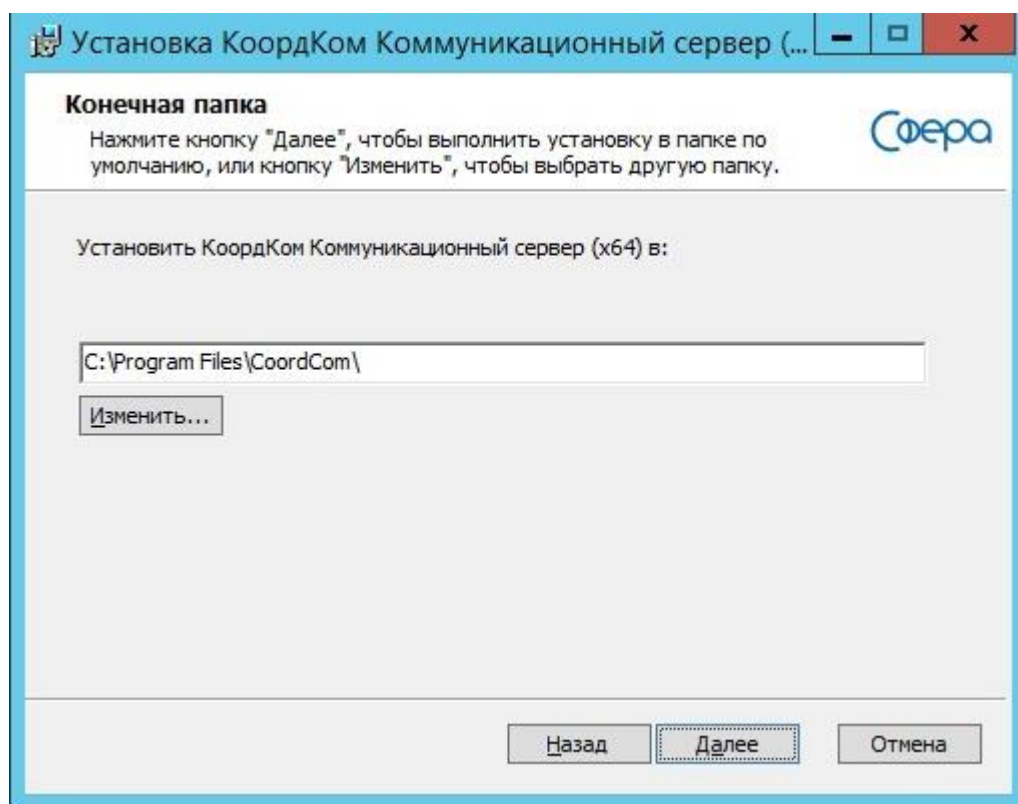


рис. 6

По умолчанию указывается директория установки C:\Program Files\CoordCom\.

Для изменения директории установки нажмите на кнопку «Изменить» и выберите нужную директорию.

Нажмите «Далее». Откроется следующее окно Мастера установки (рис. 7).

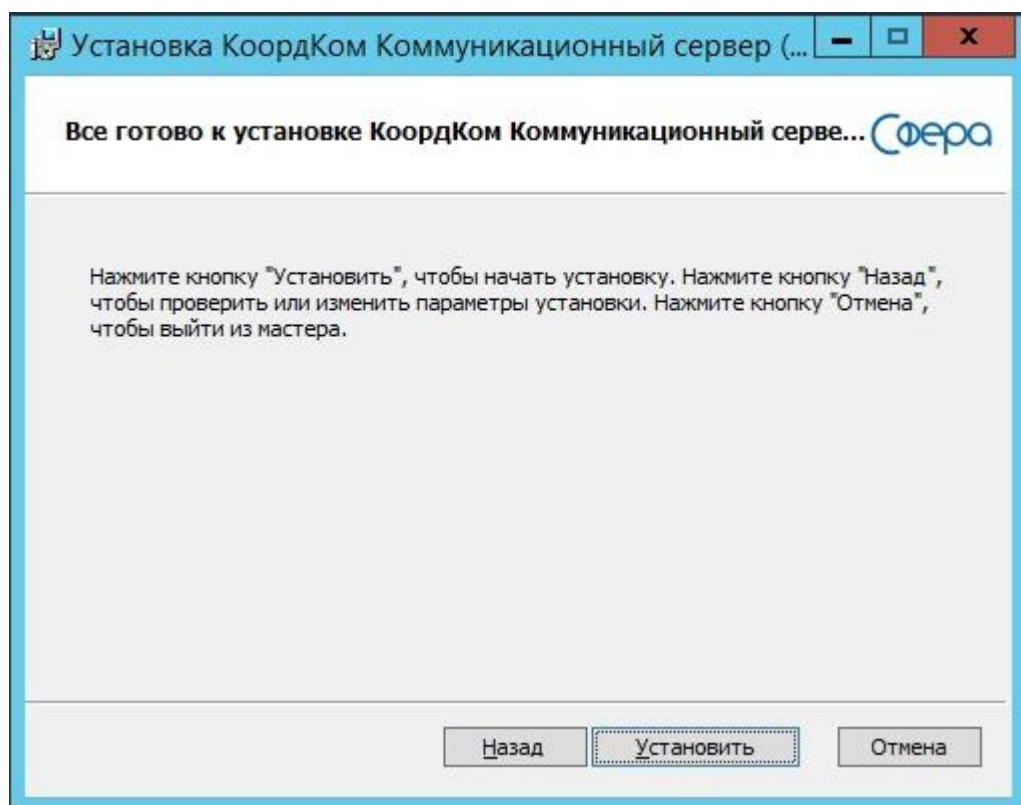


рис. 7

Нажмите «Установить». В окне Мастера установки отобразится прогресс установки КоордКом Коммуникационный сервер (рис. 8).

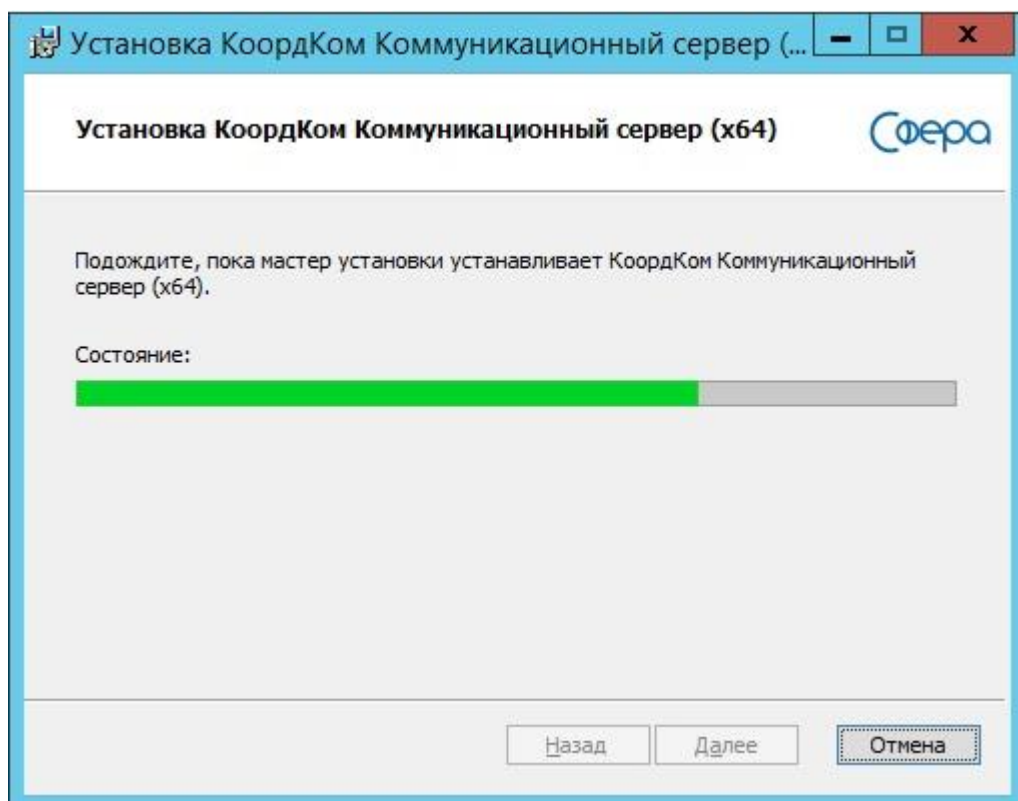


рис. 8

По завершении установки откроется окно (рис. 9):

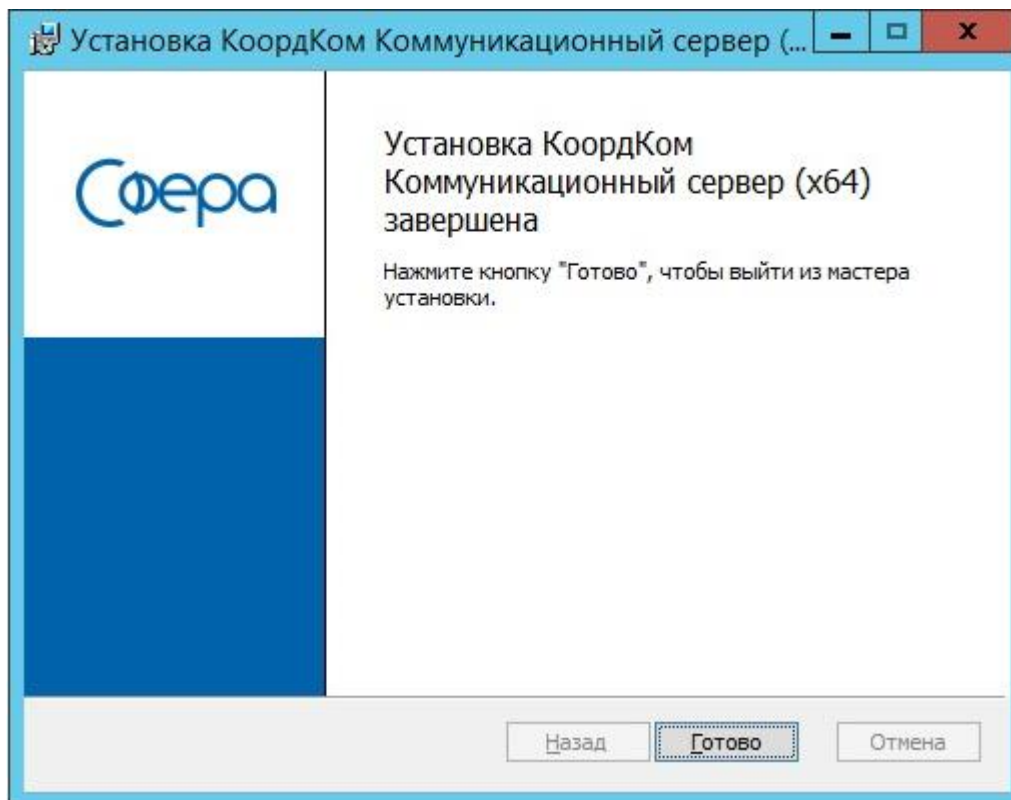


рис. 9

Нажмите «Готово», чтобы выйти из Мастера установки.

3.3. Установка КоордКом Сервер

Для установки КоордКом Сервер запустите Мастер установки. Откроется окно приветствия Мастера (рис. 10):

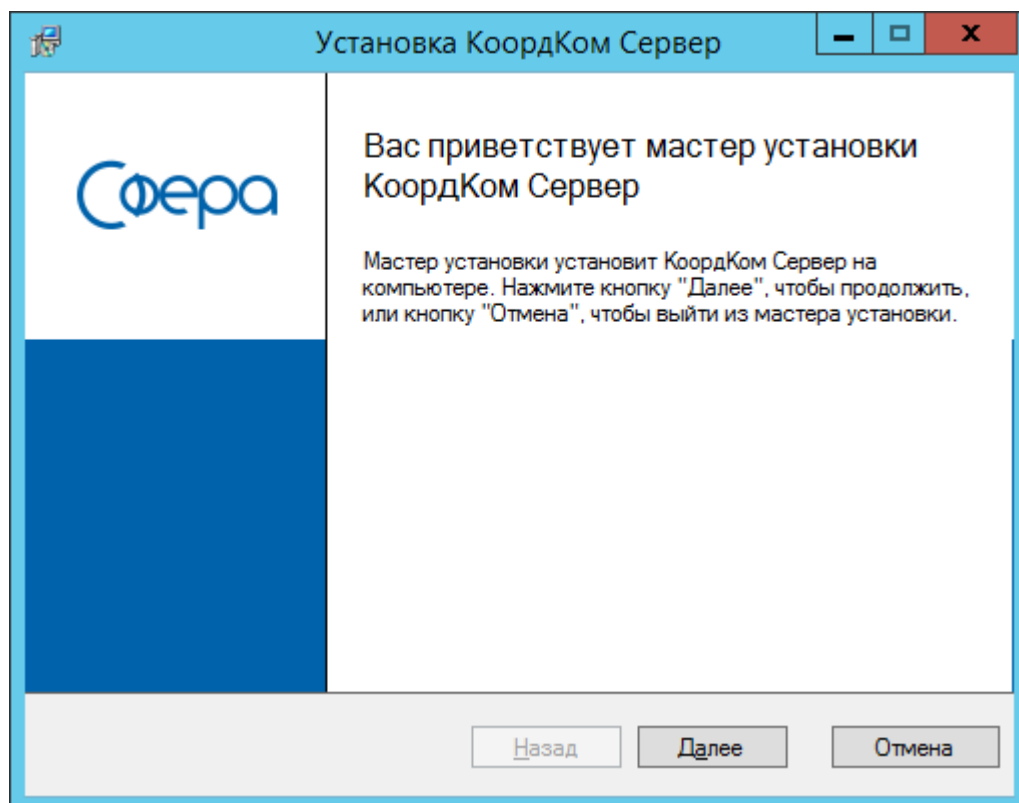


рис. 10

Нажмите «Далее». Откроется текст лицензионного соглашения (рис. 11):

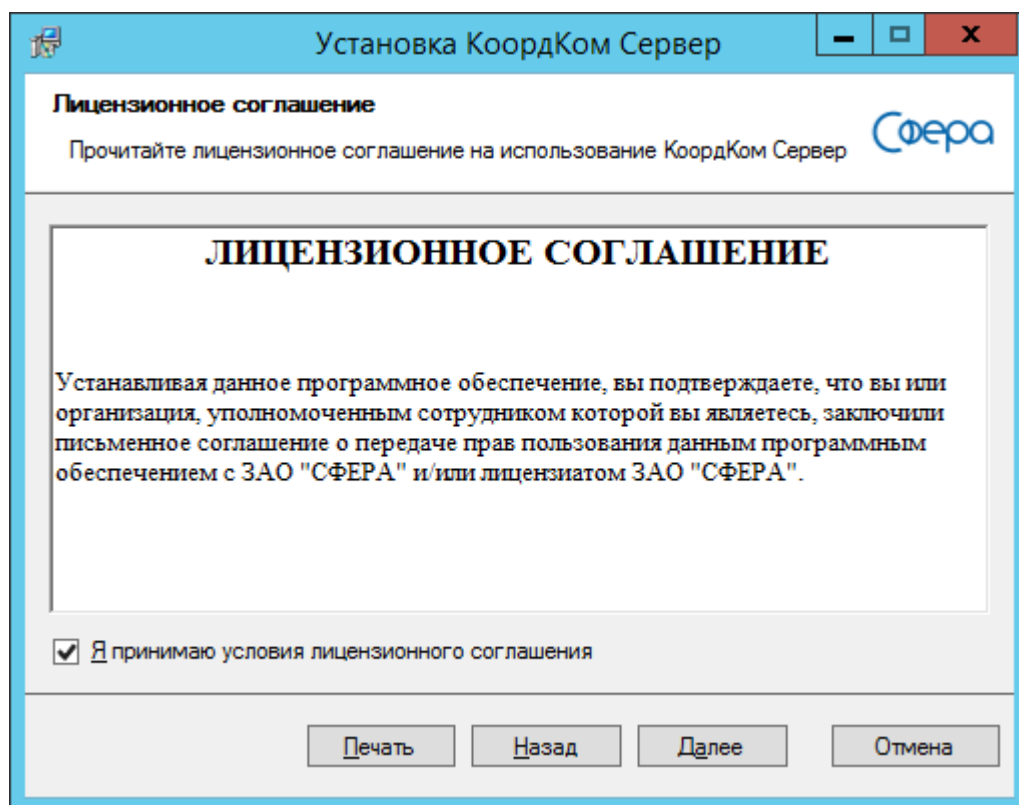


рис. 11

Ознакомьтесь с лицензионным соглашением, поставьте отметку в поле «Я принимаю условия лицензионного соглашения» и нажмите «Далее». Откроется окно «Выборочная установка» (рис. 12).

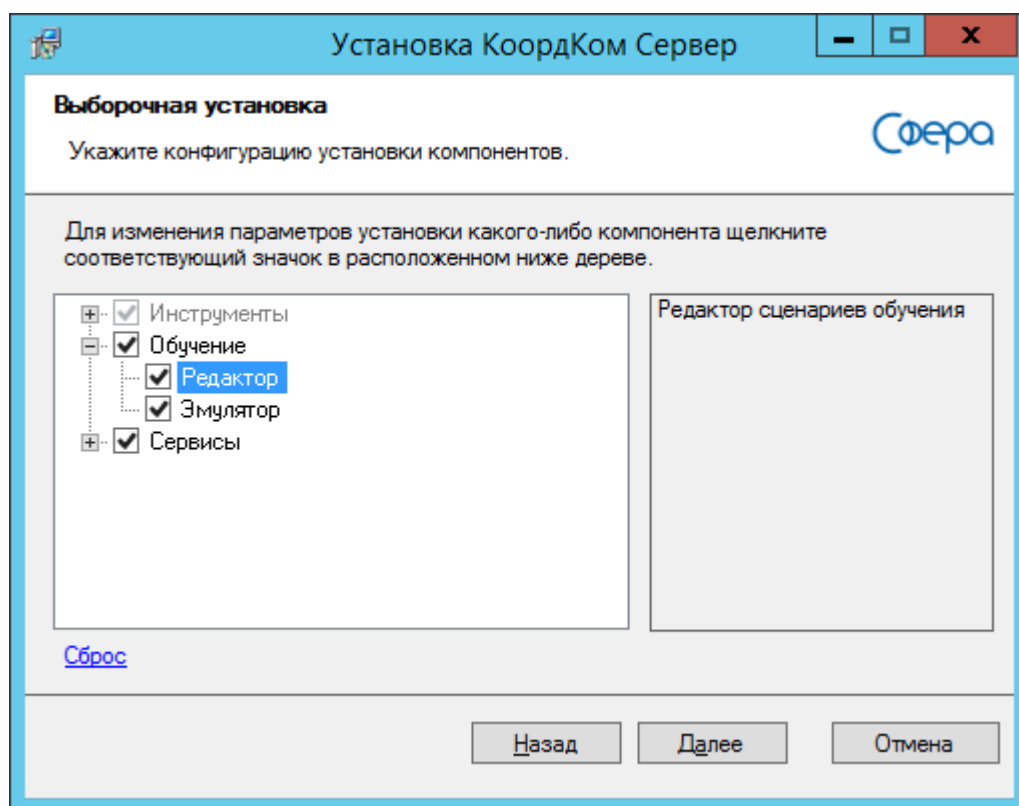


рис. 12

Поставьте отметки в полях компонент, которые необходимо установить и нажмите «Далее».

В окне Мастера установки отобразится прогресс установки КоордКом Сервер (рис. 13).

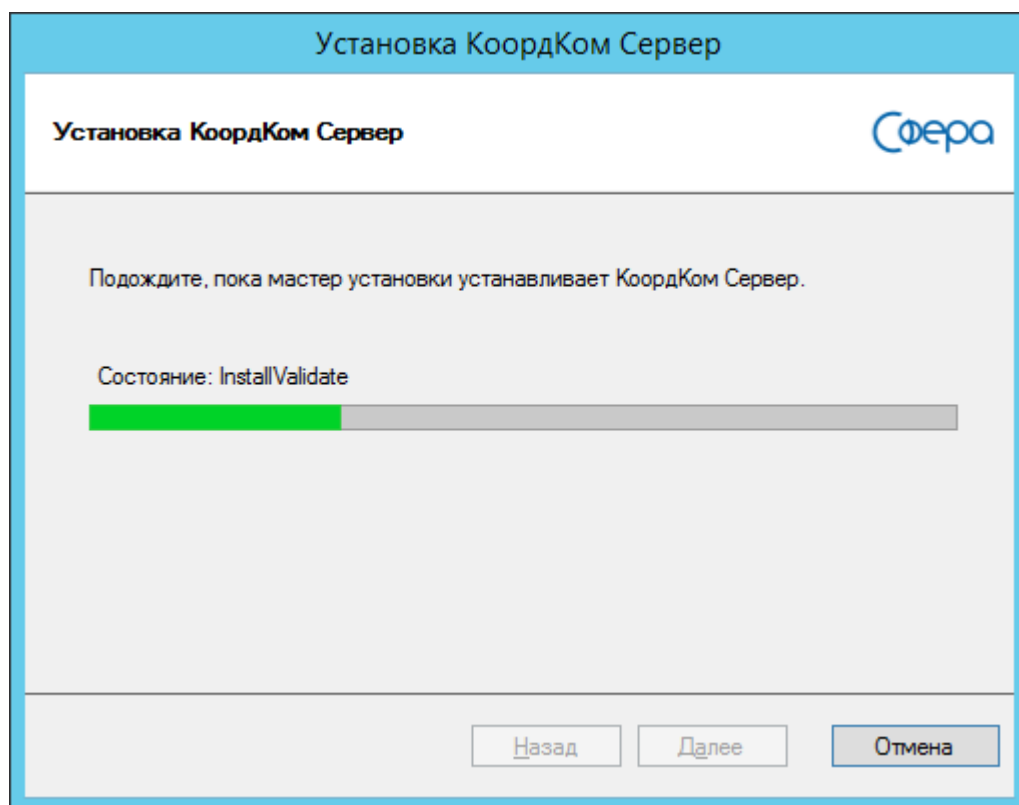


рис. 13

По завершении установки откроется окно (рис. 14):

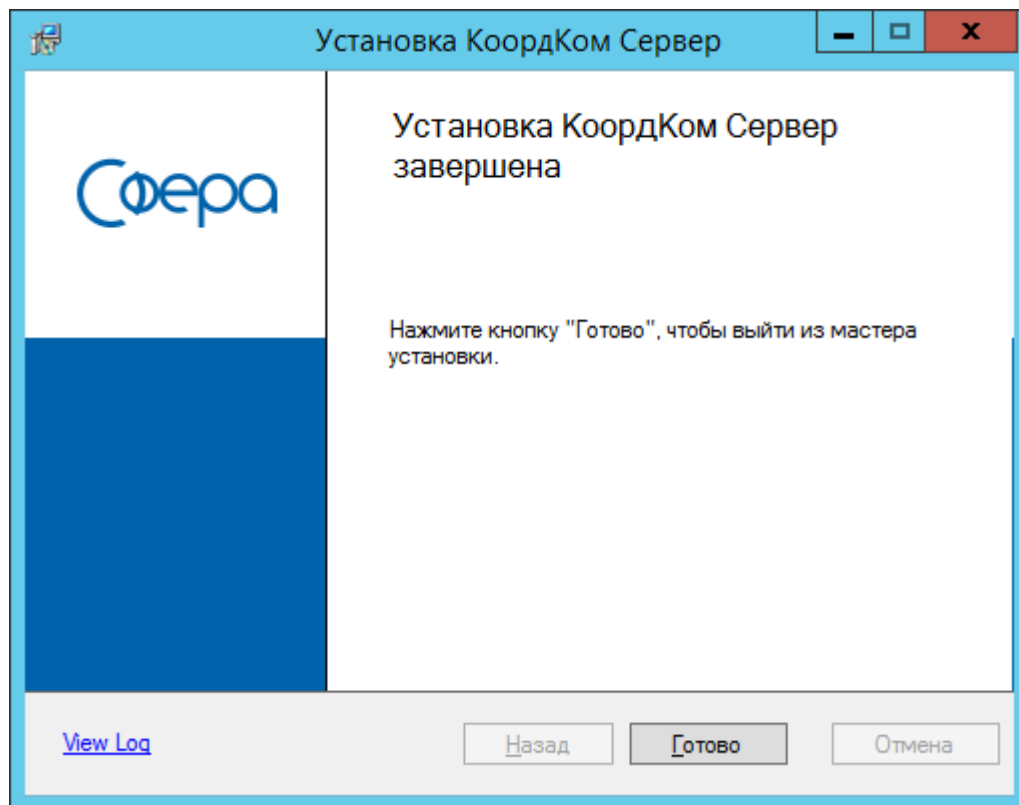


рис. 14

Нажмите «Готово», чтобы выйти из Мастера установки.

3.4. Информационное наполнение

Для функционирования ПК «КоордКом» необходима его предварительная настройка в соответствии технологическим процессами Заказчика. Настройки готовятся на этапе проектирования (технического или рабочего). Настройка производится с помощью приложения КоордКом Администратор (рис. 15):

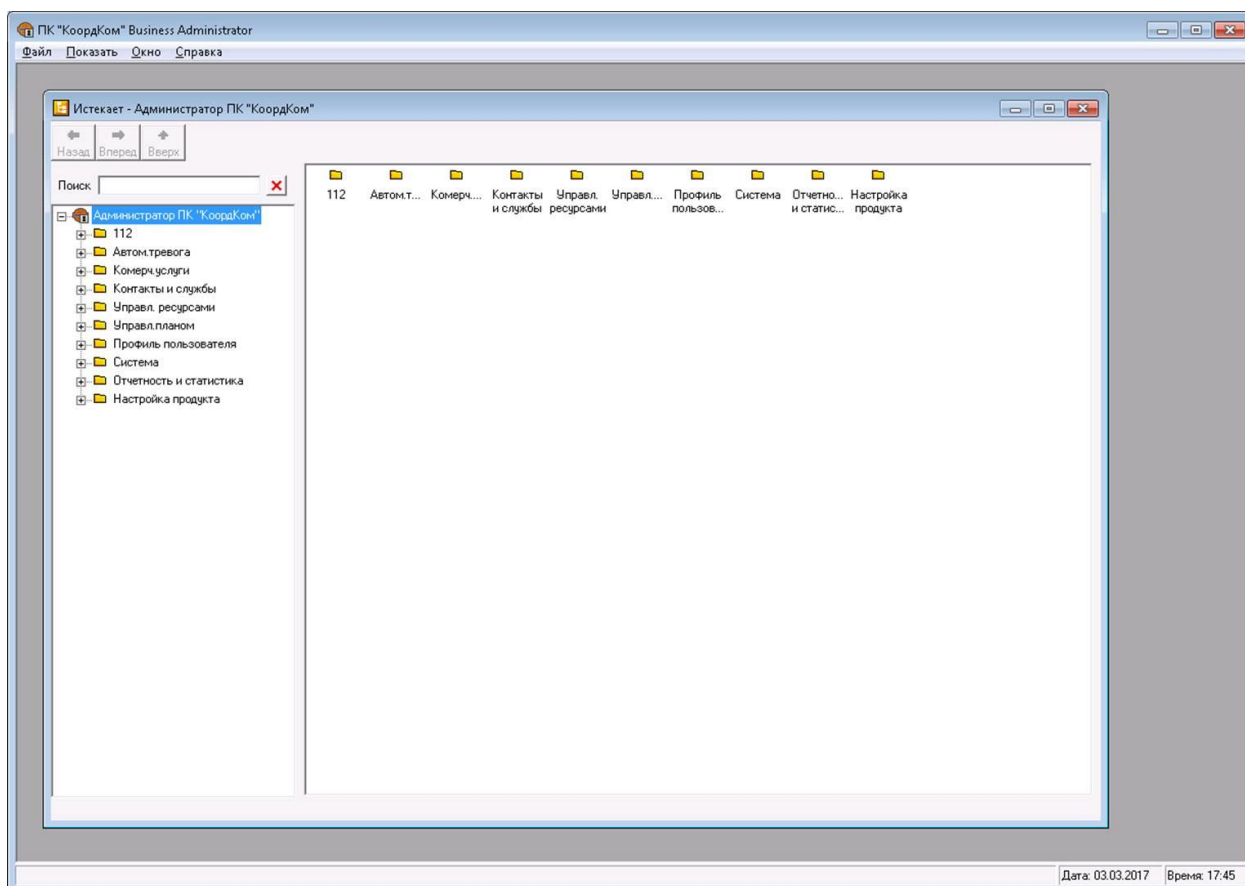


рис. 15

Перечень принятых сокращений и обозначений

АРМ	–	автоматизированное рабочее место
ДДС	–	дежурно-диспетчерская служба
ЕДДС	–	единая дежурно-диспетчерская служба
Система-112	–	система обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований;
ОПО	–	общесистемное программное обеспечение
ОС	–	операционная система;
ПК	–	программный комплекс;
ПО	–	программное обеспечение;
ПТК ПОВ	–	программно-технический комплекс приема и обработки вызовов
СУБД	–	система управления базами данных
ТфОП	–	телефонная сеть общего пользования
УОВЭОС	–	узел обеспечения вызова экстренных оперативных служб