|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **COM.43** | **Поддержка доступа к платформе унифицированных коммуникаций** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку доступа к платформе унифицированных коммуникаций. Платформа унифицированных коммуникаций включает в себя:* сервис обмена сообщениями (корпоративный мессенджер);
* сервис видеоконференцсвязи и вебконференций – виртуальные переговорные комнаты, виртуальные классы - вебинары (аудио-, видео-, вебконференции).
 |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений
* Прямая ссылка на Web-ресурс из Интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя из КСПД (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Специальное приложение на мобильном устройстве

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Цифровой ассистент |  |  Интерактивное взаимодействие с цифровыми помощниками (чат-ботами) |   |
|  |  Сеть профессиональных сообществ |  |  Функция обмена сообщениями в сети профессиональных сообществ |   |
|  |  Аппаратная ВКС |  | Взаимодействие с внешними аппаратными системами ВКС сторонних производителей по стандартным протоколам |  |
|  | IP телефония |  | Осуществление вызовов через корпоративную телефонную систему |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |   |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | * В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций:
* Сервис обмена сообщениями (корпоративный мессенджер)
* доступ к сервису обмена сообщениями с корпоративных стационарных и портативных устройств сотрудников Заказчика;
* доступ к сервису обмена сообщениями с личных портативных и мобильных устройств сотрудников Заказчика;
* консультация сотрудников Заказчика по вопросам подключения, установки, авторизации и настройки клиента мессенджера;
* создание информационных каналов по запросу Заказчика;
* управление авторизацией сотрудников Заказчика (удаление сотрудника из чатов при увольнении, удаление всех чатов на устройствах, уволившихся сотрудников);
* поддержка обеспечения доступа к корпоративной адресной книге на основе данных Active Directory (ФИО, аватары, номера внутренних телефонов, email и др.);
* поддержка осуществления аудио вызовов между пользователями мессенджера, а также вызовы через корпоративную телефонную систему Госкорпорации «Росатом»;
* поддержка осуществления групповых аудио вызовов между клиентами мессенджера до 4-х участников;
* поддержка осуществления бронирования виртуальных переговорных комнат через интерфейс мессенджера;
* поддержка осуществления участия в виртуальных переговорных комнатах через интерфейс мессенджера;
* поддержка осуществления отправки текстовых и аудио сообщений;
* поддержка осуществления обмена файлами (картинки, документы, видео);
* публикация новых версий мобильного приложения в магазинах приложений App Store и Google Play;
* поддержка осуществления обмена сообщениями через интерфейс сети профессиональных сообществ;
* поддержка осуществления взаимодействия с цифровыми помощниками (чат-ботами).
* Cервис видеоконференцсвязи и вебконференций
* доступ к сервису видеоконференцсвязи и вебконференций с корпоративных стационарных и портативных устройств сотрудников Заказчика;
* доступ к сервису видеоконференцсвязи и вебконференций с личных портативных и мобильных устройств сотрудников Заказчика;
* поддержка организации вебинаров с возможностью назначать докладчика и модератора;
* консультация сотрудников Заказчика по вопросам подключения, установки, авторизации и настройки конференций;
* обеспечение организации конференций без предварительного бронирования (Ad Hoc);
* обеспечение организации запланированных конференций;
* обеспечение подключения к конференции по персональным или общим гостевым ссылкам;
* обеспечение автоматического сбора всех приглашенных участников конференции;
* поддержка обеспечения доступа к корпоративной адресной книге на основе данных Active Directory;
* поддержка организации аудиоконференций;
* подключение к конференции аппаратных кодеков по IP адресу, используя протоколам SIP и H.323;
* обеспечение изменения раскладки изображения в конференции;
* возможность предоставления участникам конференций функций отключения микрофона и камеры;
* обеспечение активации главного экрана по говорящему участнику;
* возможность использовать текстовые сообщения (чаты) во время конференций и вебинаров;
* возможность использования виртуальной доски для рисования во время конференций и вебинаров;
* возможность использования рисования поверх демонстрируемых документов;
* возможность проведения опроса участников во время мероприятия с последующей выгрузкой статистики опроса;
* поддержка демонстрации рабочего стола целиком или выбранного окна;
* предоставление по запросу Заказчика статистики использования сервиса;
* поддержка записи мероприятия с предоставлением доступа к файлу записи;
* поддержка изменения качества трансляции мероприятия в ручном и автоматическом режимах;
* Общий перечень операция для двух сервисов:
* устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам;
* осуществление контроля работоспособности сервисов обмена сообщениями и/или видеоконференцсвязи и вебконференций Заказчика;
* обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения сервисов обмена сообщениями и/или видеоконференцсвязи и вебконференций, устранение причин отказов, взаимодействие с представителями технической поддержки интегратора/производителя подсистем (исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных);
* выполнение необходимых регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов инфраструктуры систем обмена сообщениями и/или видеоконференцсвязи (исключая оконечное терминальное оборудование);
* поддержка работоспособности прикладного серверного ПО (корпоративный мессенджер, система видеоконференцсвязи) в ЦОД Госкорпорации «Росатом» и инфраструктуре Заказчика.
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Осуществление взаимодействия с разработчиками цифровых помощников (чат-ботов) и сети профессиональных сообществ в части системы обмена сообщениями. |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | * Иное место
 |  | https://efp.rosatom.ru/sites/uk |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | В рамках услуги не осуществляется:* поддержка конечных устройств, терминалов Заказчика и предприятий отрасли, которые подключаются к системе видеоконференцсвязи;
* поддержка операционных систем и прикладного программного обеспечения на рабочих местах пользователей (корпоративных стационарных и портативных устройствах сотрудников Заказчика, а также на личных портативных и мобильных устройствах);
* поддержка каналов связи Заказчика, при низком качестве канала связи возможна деградация или полное отсутствие подключения к сервису.

Максимальное количество подключаемых абонентских устройств к системам определяется тарифными планами.Статистика использования сервиса предоставляется по запросу Заказчика.Доступ к системе управления и мониторинга (при наличии) возможен с соответствующими идентификаторами доступа с полномочиями «администратора».Использование платформы вне РФ и на устройствах с root правами невозможно.Доступ к конференциям в Интернет системы ВКС осуществляется через интерфейс мессенджера.Допустимое количество и тип участников определяется типом мероприятия (ВКС или вебинар).Одна ВКС комната разрешает подключение до 5-ти участников.Несколько ВКС комнат можно объединять в одну для участия большего количества сотрудников в мероприятии (например, чтобы организовать видеоконференцию на 15 участников необходимо объединить три ВКС комнаты по 5 участников); максимально в одной объединённой ВКС комнате может быть до 100 участников.Одна вебинарная комната разрешает подключение до 50-ти участников и до 2-ух докладчиков.Несколько вебинарных комнат можно объединять в одну для участия большего количества слушателей в мероприятии (например, чтобы организовать вебинар на 100 участников необходимо объединить две вебинарных комнаты по 50 участников); максимально в одной объединённой вебинарной комнате может быть до 1000 участников и до 10-ти докладчиков. |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | сервис обмена сообщениями  | 0,0008190748 |  |
| сервис видеоконференцсвязи (ВКС до 5-ти участников)  | 0,0350064195 |
| сервис вебинаров до 2-х докладчиков и до 50-ти участников  | 0,0350064195 |
| сервис обмена сообщениями на инфраструктуре Заказчика  | 0,0005245405 |
| сервис видеоконференцсвязи (ВКС до 5-ти участников) на инфраструктуре Заказчика | 0,0262270248 |
| сервис вебинаров до 2-х докладчиков и до 50-ти участников на инфраструктуре Заказчика | 0,0262270248 |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Для настоящей услуги не применяется |  |
|  |