|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  | |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.55** | **Поддержка доступа к платформе видео-конференц-связи и вебинаров Atom ВКС** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | | | |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку доступа к платформе видео-конференц-связи и вебинаров Atom ВКС.  Платформа видео-конференц-связи и вебинаров Atom ВКС включают в себя:   программные платформы, сервис видео-конференц-связи и вебинаров – 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** | | | | | | |  |
|  | 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:   устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам;   обеспечение бесперебойного функционирования платформы, устранение причин отказов, взаимодействие с представителями технической поддержки интегратора/производителя платформы;   осуществление контроля работоспособности платформы;   обеспечение технической возможности подключения к сеансам ВКС и вебинаров;   выполнение необходимых регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов инфраструктуры платформы (исключая оконечное терминальное оборудование);   осуществление технической поддержки мероприятий за 30 минут до начала и 15 после начала конференций по запросу Заказчика;   осуществление сбора конференций, планирование и резервирование ресурсов систем.  Сервис видео-конференц-связи и вебинаров обеспечивает предоставление следующих функций:   доступ к сервису видео-конференц-связи и вебинаров с корпоративных стационарных и портативных устройств сотрудников Заказчика;   доступ к сервису видео-конференц-связи и вебинаров с личных стационарных и портативных 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 запланированных конференций;   обеспечение подключения к конференции по персональным или общим гостевым ссылкам;   обеспечение автоматического сбора всех приглашенных участников конференции;   поддержка организации аудиоконференций;   подключение к конференции аппаратных и программных терминалов по IP адресу, используя протоколы SIP и H.323;   возможность изменения раскладки изображения в конференции;   возможность предоставления участникам конференций функций отключения микрофона и камеры;   возможность 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 для программных платформ ВКС;   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; | | | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | 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>  <https://uc.rosatom.ru> | | | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | | | |  |
|  | В рамках услуги не осуществляется:   поддержка оконечных устройств, терминалов Заказчика и предприятий отрасли, которые подключаются к системам видео-конференц-связи;   поддержка операционных систем и прикладного программного обеспечения на рабочих местах пользователей (корпоративных стационарных и портативных устройствах сотрудников Заказчика, а также на личных стационарных и портативных устройствах);   поддержка каналов связи Заказчика (при низком качестве канала связи и недостаточной полосе пропускания возможна деградация или полное отсутствие подключения к сервису);   расширенная поддержка мероприятий.  Максимальное количество подключаемых абонентских устройств к системам определяется тарифными планами.  Статистика использования сервиса предоставляется по запросу не чаще одного раза в квартал.  Подключение к конференциям за пределами Российской Федерации возможно по предварительному согласованию и после предоставления, не менее чем за 24 часа до начала конференции, IP адресов, с которых будет осуществляться подключение.  Допустимое количество и тип участников определяется типом мероприятия (ВКС или вебинар).  Один Пакет ВКС на программной платформе обеспечивает подключение до пяти участников. В состав Пакета ВКС входит 4 подключения участников типа WebRTC и 1 подключение универсального типа H.323/SIP/WebRTC.  Несколько Пакетов ВКС можно объединять для участия большего количества участников в мероприятии (например, чтобы организовать видеоконференцию на 15 участников необходимо объединить три Пакета ВКС по пять участников); максимально в одном объединённом мероприятии типа ВКС может быть до 100 участников.  Один Пакет Вебинар на программной платформе обеспечивает подключение до 50-ти участников и до четырех докладчиков. В состав Пакета Вебинар входит 49 подключения участников типа Вебинар и 1 подключение универсального типа H.323/SIP/WebRTC.  Несколько Пакетов Вебинар можно объединять для участия большего количества слушателей в мероприятии (например, чтобы организовать вебинар на 100 участников необходимо объединить два Пакета Вебинар по 50 участников); максимально в одном объединённом мероприятии типа Вебинар может быть до 1000 участников и до четырех докладчиков.  Увеличение количества подключений универсального типа H.323/SIP/WebRTC обеспечивается за счет объединения подключений универсального типа всех приобретенных Пакетов ВКС и Вебинар.  Количество одновременных мероприятий типа ВКС и Вебинар не может превышать количества Пакетов соответствующего типа. | | | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | | | |  |
| **Наименование** | | | **Категория** | | **Норматив, ПРМ** | |
|  | Функциональная поддержка |  | Сервис Пакет ВКС до 5-ти участников | | | K2 | | 0,0350064195 | |  |
| Сервис Пакет Вебинар до 50-ти участников, до 4-х докладчиков | | | K2 | | 0,0350064195 | |
| Сервис Пакет ВКС до 5-ти участников на инфраструктуре Заказчика | | | K2 | | 0,0262270248 | |
| Сервис Пакет Вебинар до 50-ти участников, до 4-х докладчиков на инфраструктуре Заказчика | | | K2 | | 0,0262270248 | |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** | | | | | | | | |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 | | | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 | | | | | | |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости  ИТ-ресурса |  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |