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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |
|  |