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