|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **COM.2** | **Поддержка функционирования устройств мобильной связи** |   **1.1. Описание услуги** | | | | | | |  |
|  | В рамках оказания услуги осуществляется обеспечение пользователей Заказчика SIM картами, получаемыми на основании договоров с операторами мобильной связи. | | | | | | |  |
|  | **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 КСПД * Прямая ссылка на Web-ресурс из Интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) * «Толстый клиент» на АРМ пользователя (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)   🗸Другой способ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_для данной услуги не применяется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги** | | | | | | |  |
|  | Для данной услуги не применяется | | | | | | |  |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** | | | | | | |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** | | | | |  |
|  |  |  | Для данной 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 и работ:   * Исполнитель получает в офисе оператора связи SIM карты (на основании доверенности, выданной Заказчиком ответственному сотруднику Исполнителя); * предоставляет SIM карты по запросу Заказчика; * проводит процедуру переоформления корпоративных SIM карт в личное пользование по запросу Заказчика; * Замена SIM карты в связи с утерей/неисправностью, со сменой форм-фактора; * проводит процедуру подключения/отключения услуг мобильной связи; * проводит мониторинг баланса лицевых счетов Заказчика; * запрашивает и получает в офисе оператора связи детализацию счетов мобильной связи Заказчика и отчетные документы (на основании доверенности, выданной Заказчиком ответственному сотруднику Исполнителя), передает полученную информацию ответственному лицу Заказчика; * сумму потраченных средств по каждому обслуживаемому номеру; * величину превышения фактических расходов на корпоративную мобильную связь относительно утвержденного лимита * прикрепление личного номера к корпоративному лицевому счёту при наличии согласования с сотрудниками, ответственными за контроль предоставления SIM карт со стороны Заказчика; * предоставление SIM карт, привязанных к корпоративному лицевому счету Заказчика, по согласованным представителем Заказчика запросам. * Консультирование пользователей по тарификации, услугам и опциям оператора связи, выдаче SIM карт, прикреплению/откреплению к лицевому счёту; * Консультации по отчётам и детализации по номеру;   Исполнение политик и стандартов информационной безопасности при выполнении работ по услуге. | | | | |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** | | | | | | |  |
|  | * ИТ-система |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | * Иное место |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** | | | | | | |  |
|  | * Лимиты использования мобильной связи, а также список пользователей, использующих услугу, предоставляются Заказчиком. * В рамках услуги не оказывается услуга замены/присоединения/открепления/выдачи SIM карты вне адреса предоставления услуги; * В рамках услуги не предоставляется детализация по номеру свыше 3-х месяцев; * В рамках услуги не обрабатываются запросы и претензии о качестве связи после получения услуг связи; * В рамках услуги не предоставляются т/ф аппараты, планшеты или иные средства связи; * Услуга не предоставляется уволенным/переведённым на другое предприятие сотрудникам; * В рамках услуги не обрабатываются запросы и претензии к качеству или недоступности услуг связи в связи с неисправностью или неправильными настройками абонентского устройства пользователя | | | | | | |  |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** | | | | | | |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) | | | | |  |
|  | Функциональная поддержка |  | 0,002222222 | | | | |  |
|  | 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 |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | Для данной услуги не применяется | | | | |  |
|  | 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |