



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ СВЯЗИ**

(ФГУП ЦНИИС)

УТВЕРЖДАЮ
И.о. генерального директора
ФГУП ЦНИИС

_____ А.Б. Васильев

«_____» _____ 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ЦЕНТРЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ БАЗЫ ДАННЫХ ПЕРЕНЕСЕННЫХ АБОНЕНТСКИХ НОМЕРОВ

Москва, 2013

1. Общие положения

1.1. Наименование

1.1.1. Полное наименование: «Центр технической эксплуатации базы данных перенесенных абонентских номеров» (цифровой Код 201).

1.1.2. Сокращённое наименование: «Центр эксплуатации БДПН» (далее – Центр).

1.2. Порядок образования, изменения структуры и упразднения

1.2.1. Центр создан 15 октября 2013 года на основании приказа Генерального директора ФГУП ЦНИИС от 15.10.2013 № 96.

1.2.2. Изменение структуры или упразднение Центра осуществляется по предложению директора Центра при изменении или упразднении целей, задач или функций Центра. Изменение структуры Центра, ее упразднение производится на основании приказа Генерального директора ФГУП ЦНИИС, а в его отсутствие – лицом, исполняющим его должностные обязанности в установленном порядке.

1.3. Руководство и подчиненность

1.3.1. Руководит Центром директор Центра эксплуатации БДПН в соответствии с организационной структурой и действующим штатным расписанием.

1.3.2. Директор Центра эксплуатации БДПН назначается на должность и освобождается от должности приказом Генерального директора ФГУП ЦНИИС, а в его отсутствие – лицом, исполняющим его должностные обязанности в установленном порядке.

1.3.3. Центр является структурным подразделением ФГУП ЦНИИС в соответствии со структурой и действующим штатным расписанием и непосредственно подчиняется Генеральному директору.

1.4. Перечень законодательных и иных нормативных и правовых актов, регламентирующих деятельность Центра

1.4.1. Деятельность Центра регламентируется следующими нормативными правовыми актами и нормативными документами:

- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Положением об операторе базы данных перенесенных абонентских номеров;
- законодательством Российской Федерации в области связи, технического регулирования, средств массовой информации;

- нормативными документами Российской Федерации по выполнению правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности;
- Уставом ФГУП ЦНИИС;
- Коллективным договором ФГУП ЦНИИС;
- приказами, указаниями, распоряжениями, инструкциями руководства ФГУП ЦНИИС, положением о коммерческой тайне, правилами внутреннего трудового распорядка;
- настоящим Положением.

2. Организационная структура

2.1. Организационная (штатная) структура Центра утверждается Генеральным директором ФГУП ЦНИИС по представлению директора Центра эксплуатации БДПН.

2.2. Организационная структура Центра состоит из следующих должностных лиц и структурных подразделений:

- директора Центра эксплуатации БДПН;
- отдела эксплуатации БДПН;
- отдела технической поддержки;
- отдела взаимодействия с пользователями и статистической отчетности.

2.3. Директор Центра эксплуатации БДПН в соответствии с настоящим Положением и своей должностной инструкцией осуществляет непосредственное руководство производственной деятельностью Центра.

2.4. Начальник отдела эксплуатации БДПН в соответствии с задачами, функциями, правами и ответственностью отдела и своей должностной инструкцией осуществляет руководство отделом.

2.5. Начальник отдела технической поддержки в соответствии с задачами, функциями, правами и ответственностью отдела и своей должностной инструкцией осуществляет руководство отделом.

2.6. Начальник отдела взаимодействия с пользователями и статистической отчетности в соответствии с задачами, функциями, правами и ответственностью отдела и своей должностной инструкцией осуществляет руководство отделом.

3. Основные задачи Центра

3.1. Обеспечение устойчивого функционирования технологических процессов базы данных перенесенных абонентских номеров (БДПН).

3.2. Администрирование БДПН.

3.3. Обеспечение технической поддержки пользователей БДПН.

3.4. Анализ эффективности и совершенствование процессов технической эксплуатации БДПН.

4. Основные функции Центра

4.1. Обеспечение устойчивого функционирования технологических процессов БДПН.

4.1.1. Оперативный мониторинг функционирования услуг и процедур, предоставляемых пользователям БДПН, в том числе мониторинг функционирования услуги по внесению изменений в БДПН и мониторинг доступа пользователей к информации БДПН.

4.1.2. Подключение новых пользователей к БДПН и тестирование интерфейсов взаимодействия с ними.

4.1.3. Выявление проблем, связанных с функционированием технологических процессов БДПН, принятие решений об открытии инцидентов по результатам проведения мониторинга.

4.1.4. Управление восстановлением нормального функционирования технологических процессов БДПН при возникновении аварий и нештатных ситуаций.

4.1.5. Формирование и анализ отчетности о функционировании технологических процессов БДПН, в том числе предоставленной компаниями-субподрядчиками по результатам осуществляемого ими проактивного мониторинга функционирования БДПН.

4.1.6. Представление отчетности о функционировании технологических процессов БДПН структурным подразделениям ФГУП ЦНИИС, ответственным за отчетность перед внешними заинтересованными сторонами.

4.1.7. Мониторинг функционирования тестового контура БДПН.

4.1.8. Мониторинг функционирования системы HelpDesk отдела технической поддержки Центра эксплуатации БДПН.

4.1.9. Мониторинг функционирования оборудования сервера телефонии с целью обеспечения корректного функционирования Call-центра отдела технической поддержки Центра эксплуатации БДПН.

4.2. Администрирование БДПН.

4.2.1. Управление конфигурированием программного обеспечения БДПН.

4.2.2. Планирование и управление проведением регламентных работ на БДПН.

4.2.3. Управление подключением пользователей к БДПН, в том числе разработка технических условий на подключение, спецификаций интерфейсов взаимодействия.

4.2.4. Контроль выполнения работ компаниями-субподрядчиками, вовлеченными в процессы непосредственного администрирования и конфигурирования программного обеспечения БДПН, администрирования вычислительных ресурсов БДПН, каналов связи с пользователями.

4.2.5. Управление изменениями программного обеспечения БДПН.

4.2.6. Управление тестированием патчей и новых версий программного обеспечения БДПН.

4.2.7. Планирование и управление инсталляцией патчей и новых версий программного обеспечения БДПН.

4.2.8. Управление политикой безопасности оператора БДПН.

4.2.9. Администрирование рабочих мест персонала Центра.

4.2.10. Администрирование программного обеспечения тестового контура БДПН, в том числе IPSec соединений на базе активного сетевого оборудования Центра.

4.2.11. Администрирование информационной системы HelpDesk, обеспечивающей автоматизацию процессов управления инцидентами и проблемами, связанными с деятельностью оператора БДПН.

4.2.12. Администрирование оборудования сервера телефонии с целью обеспечения корректного функционирования Call-центра отдела технической поддержки Центра эксплуатации БДПН.

4.2.13. Управление взаимодействием с внешними информационными системами, вовлеченными в технологический процесс БДПН, в том числе с базой данных реестра нумерации.

4.3. Обеспечение технической поддержки пользователей БДПН.

4.3.1. Обеспечение в круглосуточном режиме первой линии технической поддержки пользователей БДПН с возможности приема обращений по телефону «Горячей линии», электронной почте и через Web-интерфейс.

4.3.2. Регистрация инцидентов, связанных с функционированием БДПН, в том числе по обращениям пользователей, а также выявленных с использованием функций мониторинга БДПН.

4.3.3. Классификация и первичная поддержка инцидентов, в том числе путем контроля известных ошибок.

4.3.4. Формирование запросов технической поддержки к компаниям-субподрядчикам, а также внутренним структурным подразделениям ФГУП ЦНИИС, обеспечивающим функции второй и третьей линий технической поддержки БДПН.

4.3.5. Отслеживание статуса разрешения всех зарегистрированных инцидентов и закрытие инцидентов при наличии в отношении них постоянного решения.

4.3.6. Обеспечение документирования проблем и инцидентов, ведение базы данных известных ошибок.

4.3.7. Самостоятельное исследование и диагностика инцидентов в рамках закрепленной за Центром зоны ответственности.

4.3.8. Отслеживание и контроль параметров предоставления Услуг технической поддержки компаниями-субподрядчиками, установленных в соответствующих соглашениях SLA.

4.3.9. Управление работой с претензиями пользователей, в том числе предоставление исторической и статистической информации БДПН по судебным запросам и иным запросам, поступающих от органов власти.

4.4. Анализ эффективности и совершенствование процессов технической эксплуатации БДПН.

4.4.1. Проектирование, управление изменениями и реинжиниринг бизнес-процессов, связанных с операционной деятельностью Центра, в том числе:

- процессов переноса абонентского номера, первоначально разработанных и согласованных Рабочей группой Минкомсвязи России на этапе ввода в эксплуатацию БДПН;
- процессов технической поддержки БДПН, в том числе процессов управления инцидентами и проблемами, связанными с деятельностью оператора БДПН;
- процессов администрирования и управления изменениями программного обеспечения БДПН.

4.4.2. Взаимодействие с операторами связи, органами исполнительной власти и иными участниками, заинтересованными в согласовании изменений бизнес-процессов оператора БДПН.

4.4.3. Формирование и представление отчетности о функционировании бизнес-процессов оператора БДПН.

4.4.4. Оценка эффективности бизнес-процессов оператора БДПН, в том числе разработка и контроль показателей эффективности бизнес-процессов.

4.4.5. Планирование и организация обучения пользователей БДПН.

5. Права

5.1. Директор Центра эксплуатации БДПН в соответствии с настоящим Положением и в пределах своей компетенции имеет право:

- давать в пределах своей компетенции распоряжения и указания по вопросам организации работы Центра, отделов, обязательные для их исполнения всеми сотрудниками Центра;
- запрашивать и получать в установленном порядке в структурных подразделениях ФГУП ЦНИИС информацию и материалы, необходимые для выполнения текущей работы и составления перспективных планов;
- принимать решения о деятельности Центра или участвовать в их подготовке в пределах своей компетентности;
- представлять предложения по совершенствованию работы Центра Генеральному директору;
- требовать от сотрудников Центра выполнения своих должностных обязанностей;
- подавать предложения руководству ФГУП ЦНИИС по приобретению современных контрольно-измерительных приборов и средств измерений;
- подавать представления руководству ФГУП ЦНИИС по приёму, перемещению по должности, увольнению, проведению профессиональной переподготовки и повышению квалификации сотрудников Центра;
- представлять руководству ФГУП ЦНИИС предложения о поощрениях отличившихся сотрудников Центра, а также о наложении взысканий на сотрудников Центра, нарушивших производственную и трудовую дисциплину.

6. Взаимоотношения (служебные связи)

6.1. Директор Центра эксплуатации БДПН взаимодействует:

- со всеми структурными подразделениями ФГУП ЦНИИС;
- с организациями, участвующими в процессах эксплуатации и технической поддержки БДПН в качестве исполнителей работ по договорам с ФГУП ЦНИИС;
- с организациями – поставщиками программного и аппаратного обеспечения БДПН;
- с организациями – пользователями услуг БДПН (операторами связи, операторами платежных систем, органами исполнительной власти и иными пользователями);
- иными организациями и предприятиями.

7. Ответственность

7.1. Директор Центра эксплуатации БДПН несет ответственность за деятельность Центра, в том числе:

- за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, указанных в должностной инструкции;
- за нерациональное или нецелевое использование финансовых, технических и трудовых ресурсов;
- за ненадлежащее ведение отчётной документации;
- за ненадлежащее обеспечение сохранности принятой организационной, технической и правовой документации;
- за предоставление неверных сведений руководству ФГУП ЦНИИС по вопросам, входящим в компетенцию директора Центра;
- за разглашение государственной, служебной и коммерческой тайны;
- за нарушение правил внутреннего трудового распорядка;
- за причинение материального ущерба и за совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных трудовым, административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

7.2. Ответственность сотрудников Центра определяется их должностными инструкциями.