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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.20** |  **Поддержка функционирования локальной электронной почты** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает пользователям Заказчика возможность обмена почтовыми сообщениями с внутренними и внешними адресатами[[1]](#footnote-1). Услуга включает создание ящика электронной почты и групп рассылок, предоставление доступа к уже существующему почтовому ящику, снижение количества нежелательной почты путем проверки и фильтрации всех входящих сообщений, административную и техническую поддержку, устранение сбоев в работе и оказание консультаций пользователям, обновление программного обеспечения, а также внесение изменений в конфигурации системы электронной почты, по утвержденным заданиям Заказчика, согласованным с Исполнителем |   |
|  | **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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_определяется по месту оказания услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |  |
|  | **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** |   |
|  |  |  |  Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **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 |  | * **Восстановление работоспособности**
* Анализ и диагностика сбоев или неисправностей почтового сервиса: принятие решение о предоставления услуги по «аварийному варианту» на существующей ИТ-инфраструктуре (Заказчика или филиала), если оценочное время восстановления услуги превышает время переключения на «аварийный вариант», нет средств для ремонта и т.п.
* Реализация восстановления почтового сервиса, включая «аварийный вариант»: использование других единиц оборудования, переконфигурация серверного ПО на время восстановления отказавшей системы (при необходимости обеспечения непрерывности предоставления ИТ-услуги при аварийных ситуациях)
* Детальный анализ и диагностика повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой почтового сервиса по статистическим данным за определенный период.
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (если Заказчиком заключено соответствующее соглашение с вендором): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов поставщиком в рамках предоставляемой им технической поддержки.
* Закрытие решения после восстановления работоспособности системы электронной почты, внесение изменения в документацию на систему, предоставленную заказчиком, передача Заказчику документации с внесёнными изменениями.
* **Консультации**
* Консультация пользователя по работе системы электронной почты: прием/отправка сообщений, работа с адресной книгой, совместная работа с файлами, размещенными на почтовом сервере, работа на мобильном устройстве и в удаленном доступе, настройки автоответа
* **Работа по запросам на изменение**
* Создание/удаление/изменение персонального/общего почтового ящика
* Создание/изменение состава/удаление группы рассылки
* Создание/удаление/изменение почтового контакта
* Создание/удаление общего календаря
* Изменение квот на объём ящика электронной почты
* Изменение атрибутов получателя, группы рассылки, и других объектов почтовой системы
* Установка лимитов на использование почтового ящика пользователя;
* Смена пароля для доступа к электронной почте учетной записи пользователя;
* Делегирование прав на почтовый ящик, группу рассылки, контакт, по запросу владельца почтового ящика, группы рассылки, контакта.
* Создание общей папки в почтовой системе
* Управление общей папкой в почтовой системе
* Настройка пересылки сообщений на другой почтовый ящик
* Добавление/удаление адреса электронной почты в «черные/белые списки»
* Проверка входящих сообщений за период с фильтрацией нежелательной почты
* Создание/изменение политики подключения учетной записи контакта
* **Регламентные работы[[2]](#footnote-2)**
* Разработка и поддержание в актуальном состоянии (сопровождение) плана/графика регламентных работ программного обеспечения, согласование с Заказчиком;
* Определение (корректировка) состава регламентных работ, актуализация временных затрат на их выполнение;
* Согласование времени проведения регламентных работ, оповещение о предстоящих регламентных работах (телефонограммой/рассылкой сообщений электронной почты и т.д.);
* Контроль сообщений системы мониторинга
* Контроль размера почтовых баз данных;
* Контроль очереди отправки сообщений;
* Контроль фрагментации баз данных;
* Контроль фрагментации логических дисков;
* Контроль своевременности установки критических обновлений
* Актуализация адресной книги и групп рассылки, на основании кадровых изменений Заказчика, предоставляемых Заказчиком.
* Корректировка рабочей документации, внесение изменений в КЕ
* Установка обновлений серверного ПО электронной почты (см. ограничения в п.3.2)
* Диагностика и анализ недоступности системы электронной почты за определенный период времени.
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | * **Установка/удаление ПО (в соответствии с технической документацией на систему электронной почты)**
* Проверка существующей конфигурации ИТ-инфраструктуры на соответствие технической документации, предоставляемой заказчиком.
* Получение и проверка дистрибутивов ПО электронной почты, предоставляемых заказчиком.
* Установка/удаление дополнительных программных компонентов ПО к операционной системе (при необходимости)
* Установка/удаление серверной части ПО электронной почты на/с операционную систему (ОС)
* Настройка узла электронной почты в ЛВС Заказчика, на основании документов, утвержденных Заказчиком.
* Тестирование установленного узла электронной почты
* Установка прикладных обновлений на узел электронной почты
* Внесение изменений в рабочую документацию (КЕ), предоставляемую заказчиком.
* Подключение к системе мониторинга сервиса (при её наличии у Заказчика и совместимости систем) /настройка встроенной системы мониторинга почтовой системы
* Оценка состояния системы электронной почты в комплексе используемой ИТ-инфраструктуры для обеспечения функционирования системы электронной почты, подготовка предложений Заказчику по обеспечению жизненного цикла системы электронной почты.
* Подготовка рекомендаций на обновление и модернизацию ПО электронной почты, по его запросу или для обеспечения жизненного цикла системы электронной почты.
 |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | В рамках предоставления ИТ-услуги обеспечивается поддержка систем электронной почты Заказчика на базе программного обеспечения (ПО): * Postfix,
* Microsoft Exchange Server,
* MDaemon Server,
* IBM Lotus Notes,
* Sendmail,
* CommuniGate Pro.

Поддерживаемая конфигурация уточняется индивидуально для конкретного Заказчика.Максимальное количество обращений пользователей, которые могут быть выполнены без нарушения SLA[[3]](#footnote-3) **-** не более 2% в день от общего кол-ва обслуживаемых в рамках договора почтовых ящиков *(определяется при заключении договора на предоставления услуги)*Максимальное отклонение по количеству почтовых ящиков без изменения условий договора +/- 5%Заказчик перед началом оказания услуги **обязательно** должен предоставить Исполнителю:* Проектную и эксплуатационную документацию по информационной системе:
	+ Описание проектных решений
	+ Сертификаты, аттестаты соответствия, технические условия эксплуатации
	+ Действующую эксплуатационную документацию, содержащую актуальную информацию на момент передачи
* Копии прав на использование ПО (лицензии)
* Дистрибутивы к программному и аппаратному обеспечению
* Копии договоров на обслуживание программного обеспечения, аппаратной части оборудования, контакты поставщиков услуг поддержки; делегировать филиалу право регистрации сервисных инцидентов у поставщиков услуг поддержки
* Доступ к необходимым для оказания услуги сегментам ЛВС
* Стандарты и политики, определяющие требования пользования информационной системой;
* Список пользователей системы с указанием:
	+ Название предприятия;
	+ ФИО (Указать признак «VIP» если применимо);
	+ Должность;
	+ департамент/центр/подразделение;
	+ Отдел;
	+ E-mail;
	+ Учетная запись в службе каталога;
	+ Номер кабинета;
	+ Контактный телефон;
* Список лиц, согласующих стандартные запросы, с указанием:
	+ Название предприятия;
	+ ФИО;
	+ Должность;
	+ департамент/центр/подразделение;
	+ Отдел;
	+ E-mail;
* Телефон
 |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Поддержка функционирования электронной почты | 0,000666667 |  |
|  | 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 |  |
|  |

1. - Услуга не включает работы, выполняемые на рабочем месте пользователя. Такие работы входят в состав услуги WST.2 [↑](#footnote-ref-1)
2. Работы проводятся по мере необходимости, результатам анализа и решению администратора [↑](#footnote-ref-2)
3. Заявки сверх установленного лимита принимаются без гарантии соблюдения временных параметров SLA [↑](#footnote-ref-3)