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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.27** | **Поддержка функционирования защищенной корпоративной почтовой системы** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга предоставляет пользователям домена GK возможность обмена сообщениями электронной почты с внутренними и внешними адресатами, хранение сообщений в почтовых ящиках, защиту почты от спама, вирусов и целевых атак.В рамках услуги пользователю предоставляется персональный почтовый ящик, также дополнительно может быть предоставлен:- Общий почтовый ящик или ящик переговорной- Архивный почтовый ящик- Доступ к сервису «SMTP-транспорт»Услуга обеспечивает поддержку информационной системы «Защищенная корпоративная почтовая система Госкорпорации «Росатом», введенной в постоянную эксплуатацию на основании Приказа АО «Гринатом» от 24.08.2020 № 22/691-П «О вводе в постоянную эксплуатацию объекта» |   |
|  | **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 (СКЗИ на АРМ не требуется) Прямая ссылка на Web-ресурс из Интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется) «Толстый клиент» на АРМ пользователя (СКЗИ на АРМ требуется только для работы с шифрованной почтой) Другой способ: SMTP-клиент в КСПД  |  |
|  | **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. Перечень работ, оказываемых в рамках услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  |  • Прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей;• Первичный анализ листов исполнения. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | • Создание, удаление персональных почтовых ящиков.• Создание, удаление общих почтовых ящиков, переговорных комнат• Подключение, отключение архивных почтовых ящиков• Создание, удаление внешних контактов• Создание, удаление групп рассылок• Изменение квот почтовых ящиков• Изменение атрибутов почтовых ящиков, внешних контактов, групп рассылки и других объектов почтовой системы• Делегирование прав на почтовые ящики, группы рассылки и другие объекты почтовой системы• Назначение, отзыв прав удаленного доступа в почтовые ящики• Восстановление почтовых ящиков из резервной копии• Настройка приема и отправки сообщений по протоколу SMTP• Настройка маршрутизации почты• Настройка политик защиты от спама и вирусов• Настройка политик защиты от целевых атак• Настройка политик фильтрации по типу вложений• Ведение «белых» и «черных» списков отправителей |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | • Анализ и диагностика сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения• Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения• Подготовка изменений программного обеспечения• Выполнение работ по Изменению конфигурации программного обеспечения• Выполнение работ по тестированию изменений конфигурации программного обеспечения• Выполнение работ по восстановлению исходного состояния конфигурации программного обеспечения• Выполнение установленного списка регламентных работ по программному обеспечению в соответствии с планом: Просмотр и анализ сообщений журналов Установка программных обновлений Периодический перезапуск• Функциональная диагностика• Расследование и диагностика массовых сбоев и неисправностей программного обеспечения• Описание не устранённых неисправностей и временных (обходных) решений• Выполнение работ по разрешению проблем с программным обеспечением• Планирование управление и мониторинг доступности ресурсов программного обеспечения• Обеспечение выполнения требований и стандартов по защите данных при эксплуатации программного обеспечения• Добавление, удаление разграничение прав доступа к программному обеспечению. |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для данной услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  |  ИТ-система |  | Путь: … → … |   |
|  |  Портал Госкорпорации «Росатом» |  | Путь: Раздел «Информационные технологии» → «Инструкции» → «Почта и связь» → «Корпоративная почта (ЗКПС)» |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Общие ограничения и требования:• Пользователь должен иметь базовый уровень владения ПК• Пользователь должен иметь базовые навыки работы с электронной почтойСпециальные требования:• На АРМ должны быть установлены операционная система, программное обеспечение и сертификаты в соответствии с документом «Технические условия подключения к защищенной корпоративной почтовой системе Госкорпорации «Росатом».• На АРМ должно быть обеспечено сетевое взаимодействие и разрешение имен в соответствии с документом «Технические условия подключения к защищенной корпоративной почтовой системе Госкорпорации «Росатом».• При подключении с АРМ в Интернет дополнительно требуются права удаленного доступа.Специальные ограничения:• Доступ к сервису из Интернет по протоколам Outlook Web App (OWA) и ActiveSync не предоставляется.• Доступ к сервису по протоколу Exchange Web Services (EWS) ограничен.• Доступ к сервису по протоколу SMTP предоставляется только для информационных систем и устройств, расположенных в КСПД.• Доступность сервиса не гарантируется при подключении:- через Интернет и другие неконтролируемые Исполнителем сети передачи данных. - на АРМ, для которых применяются механизмы инспектирования SSL-трафика с подменой сертификата.• При использовании предприятием DLP-системы, установленной по схеме «в разрыв», отправка писем внешним получателям не гарантируется.• Подключение дополнительного почтового ящика (общего, переговорной, оборудования, архивного) выполняется только при наличии у пользователя основного почтового ящика и оплачивается Заказчиком отдельно.• При работе с содержимым почтового ящика через почтовый клиент с отключенным режимом кеширования возможно замедление.• При работе с содержимым архивного почтового ящика через почтовый клиент возможно замедление.• Восстановление удаленных пользователем элементов архивного почтового ящика не выполняется.• В состав услуги не входит установка и настройка клиентской части программного обеспечения, а также другие работы, требующие доступа к рабочему месту пользователя.• Ключи для установки/активации клиентского программного обеспечения и клиентские лицензии CAL (Client Access License) приобретаются Заказчиком самостоятельно.• Размеры квот почтовых ящиков и другие ограничения (лимиты) приведены в приложении к Единым отраслевым методическим указаниям по использованию защищенной корпоративной почтовой системы Госкорпорации «Росатом».• Услуга оказывается в соответствии с требованиями по информационной безопасности предусмотренными нормативными документами ФСТЭК России, ФСБ России и Госкорпорации «Росатом». |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес.) |  |
|  | Функциональная поддержка + ИТ-инфраструктура |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Составляющая услуги** | **Объемный показатель** | **Норматив** |
| Поддержка почтового ящика с квотой «Стандартная» | Почтовый ящик | 0,000381509 |
| Поддержка почтового ящика с квотой «Расширенная» | Почтовый ящик | 0,000381509 |
| Поддержка почтового ящика с квотой «VIP» | Почтовый ящик | 0,000381509 |
| Поддержка архивного почтового ящика с квотой «Стандартная» | Почтовый ящик | 0,000244969 |
| Поддержка архивного почтового ящика с квотой «Расширенная» | Почтовый ящик | 0,000244969 |
| Поддержка архивного почтового ящика с квотой «VIP» | Почтовый ящик | 0,000244969 |
| Поддержка сервиса «SMTP-транспорт» | Устройство/сервер (SMTP-клиент) | 0,000455328 |

 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 часов |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования (в календарных днях) |  | 30 дней |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO) (в рабочих часах) |  | 24 часа |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) (в рабочих часах) |  | 8 часов |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Да |  |
|  |