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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CLB.25** | **Поддержка функционирования корпоративной почтовой системы СБИС МБ** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга предоставляет пользователям домена INTER (контур СБИС МБ) возможность обмена сообщениями электронной почты с внутренними и внешними адресатами, хранение сообщений в почтовых ящиках. В рамках услуги пользователю предоставляется персональный почтовый ящик, также дополнительно может быть предоставлен общий почтовый ящик или ящик переговорной.Услуга обеспечивает поддержку информационной системы «Корпоративная почтовая система СБИС МБ», введенной в постоянную эксплуатацию на основании Приказа Госкорпорации «Росатом» от 18.06.2018 № 1/628-П «Об утверждении Единых отраслевых методических указаний по использованию корпоративной почтовой системы в составе базовых информационных сервисов международного бизнеса Госкорпорации «Росатом» и вводе в постоянную эксплуатацию корпоративной почтовой системы в составе системы базовых информационных сервисов международного бизнеса Госкорпорации «Росатом»  |   |
|  | **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 (СКЗИ на АРМ не требуется) «Толстый клиент» на АРМ пользователя из Интернет (СКЗИ на АРМ не требуется) Другой способ: клиент на мобильном устройстве из Интернет (СКЗИ на устройстве не требуется)  |  |
|  | **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;• Первичный анализ листов исполнения. |   |
|  | Функциональная поддержка |  | В рамках предоставления ИТ-услуги Исполнитель осуществляет выполнение следующего перечня основных операций и работ:• Создание, удаление персональных почтовых ящиков• Создание, удаление общих почтовых ящиков, переговорных комнат• Создание, удаление групп рассылок• Создание, удаление внешних контактов• Изменение квот почтовых ящиков• Делегирование прав на почтовые ящики, группы рассылки и другие объекты почтовой системы• Восстановление почтовых ящиков из резервной копии• Изменение атрибутов почтовых ящиков, внешних контактов, групп рассылки и других объектов почтовой системы• Настройка маршрутизации почты |   |
|  | 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• Определение состава регламентных работ для обслуживания программного обеспечения• Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию программного обеспечения• Формирование и утверждение плана по обслуживанию 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: … → … |   |
|  |  Иное место |  | Путь: … → … |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | Общие ограничения и требования:• Пользователь должен иметь базовый уровень владения ПК и мобильными устройствами.• 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 корпоративной почтовой системе СБИС МБ».• На АРМ должно быть обеспечено сетевое взаимодействие и разрешение имен в соответствии с документом «Технические условия подключения к корпоративной почтовой системе СБИС МБ».Специальные ограничения:• Доступ к сервису по протоколу Exchange Web Services (EWS) ограничен.• 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 или переговорной) 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.• В состав услуги не входит установка и настройка клиентской части программного обеспечения, а также другие работы, требующие доступа к рабочему месту или мобильному устройству 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 документе «Технологические ограничения корпоративной почтовой системы в составе базовых информационных сервисов международного бизнеса 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 |  |  0,00017223 |  |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Для данной услуги не применяется |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  0,00040187 |  |
|  | **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) |  | 16 часов |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | Нет |  |
|  |