|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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)