|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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 почтой  Специальные 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 | | | | |  |
|  | | | | | | | | |