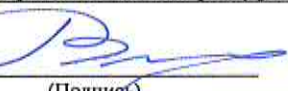


УТВЕРЖДАЮ

Директор областного государственного
бюджетного учреждения
«Областной центр автоматизированных
информационных ресурсов Томской области»





(Подпись) П.В. Ветренко
(Ф.И.О.)
« 01 » декабря 2020 года

**Регламент предоставления сервисов
Единой почтовой системы**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель аппарата
Антитеррористической комиссии Томской
области
С.Н. Кривошеин



(Подпись)
« ____ » _____ 20 ____ года

СОГЛАСОВАНО

Начальник Департамента развития
информационного общества
Администрации Томской области
А.В. Максименко



(Подпись)
« ____ » _____ 20 ____ года

СОГЛАСОВАНО

Председатель комитета обеспечения
информационной безопасности
Администрации Томской области
П.И. Маляр



(Подпись)
« ____ » _____ 20 ____ года

1. Назначение документа

Настоящий регламент определяет порядок предоставления областным государственным бюджетным учреждением «Областной центр автоматизированных информационных ресурсов Томской области» сервисов Единой почтовой системы исполнительным органам государственной власти Томской области, органам местного самоуправления Томской области и подведомственным им учреждениям.

2. Термины и определения

Единая почтовая система (далее - ЕПС)	Система отправки и получения электронной почты для исполнительных органов государственной власти Томской области, органов местного самоуправления Томской области и подведомственных им учреждений, размещенная в сети Интернет по адресу https://mail.gov70.ru
Сервис ЕПС	Сервис ЕПС предоставляет следующие варианты доступа к почтовым ящикам пользователя и технологии обработки электронных почтовых сообщений: "Поддержка почтового адреса" или "Фильтрация входящей корреспонденции".
Сервис «Поддержка почтового адреса»	Сервис ЕПС, обеспечивающий предоставление адреса электронной почты в домене @gov70.ru с обеспечением приема, фильтрации и хранения в почтовом ящике пользователя поступающей корреспонденции с доступом пользователя к почтовому ящику по протоколу IMAP или с использованием веб-интерфейса. В данном случае для Заявителя этот сервис является облачным, который размещен на оборудовании и программном обеспечении ОГБУ «Областной центр автоматизированных информационных ресурсов Томской области».
Сервис «Фильтрация входящей корреспонденции»	Сервис ЕПС, обеспечивающий предварительную обработку корреспонденции, поступающей на почтовый сервер Заявителя, с целью защиты от спама и вредоносного программного обеспечения.
Служба поддержки ЕПС	Областное государственное бюджетное учреждение «Областной центр автоматизированных информационных ресурсов Томской области».
Почтовый администратор ЕПС	Технический специалист Службы поддержки ЕПС, осуществляющий функции администрирования пользователей системы.
Заявитель	Исполнительный орган государственной власти Томской области, орган местного самоуправления Томской области, подведомственное учреждение, запрашивающий сервис ЕПС.
Ответственный сотрудник Заявителя	Технический специалист, взаимодействующий от лица Заявителя со службой поддержки для решения проблем и инцидентов с сервисами ЕПС.
Пользователь	Сотрудник Заявителя, для которого в ЕПС создан почтовый ящик.
Запрос	Обращение установленного образца на предоставление

	какого-либо сервиса ЕПС, формы которых приведены в приложении к настоящему регламенту.
Инцидент	Незапланированное прерывание, недоступность или недопустимое снижение качества сервиса.
Система заявок	Система работы с заявками пользователей корпоративных сервисов, включая сервисы ЕПС, расположенная по адресу https://support.gov70.ru или по электронной почте support@gov70.ru
Массовая рассылка	Автоматизированная или ручная рассылка сообщений электронной почты группе адресатов по заранее составленному списку.
СПАМ	Массовая рассылка корреспонденции рекламного характера лицам, не выразившим желания её получить, а также рассылка массовых сообщений.
Регламент	Настоящий документ.

3. Порядок предоставления сервисов ЕПС

- 3.1. Заявитель направляет в Службу поддержки ЕПС запрос на предоставление одного из сервисов ЕПС ("Поддержка почтового адреса" по форме согласно приложению №1 к Регламенту либо "Фильтрация входящей корреспонденции" по форме согласно приложению №2 к Регламенту) в формате PDF с собственноручной подписью руководителя и печатью организации или с электронной подписью на электронную почту support@gov70.ru. Формы Заявлений можно получить на сайте ОГБУ «ОЦАИР ТО» по адресу <https://rcair.tomsk.ru> в разделе «Документы»->«Единая почтовая система».
- 3.2. Служба поддержки ЕПС в соответствии с формой Заявления регистрирует ответственного сотрудника Заявителя в системе заявок и оформляет от лица этого сотрудника поступившую заявку на предоставление конкретного сервиса ЕПС.
- 3.3. При получении запроса на предоставление сервиса «Поддержка почтового адреса» Служба поддержки ЕПС в течение 8 рабочих часов с момента получения запроса:
 - 3.3.1. создает учётную запись почтового ящика в домене @gov70.ru;
 - 3.3.2. направляет ответственному сотруднику Заявителя по электронной почте учетные данные пользователя, включающие учетное имя (Login) и первоначальный временный пароль (Password), а также инструкцию по подключению и проверке работоспособности сервиса;
 - 3.3.3. осуществляет контрольный звонок ответственному сотруднику Заявителя по телефону, убеждается в получении им учетных данных, уведомляет о необходимости проведения тестового подключения и проверке сервиса.
- 3.4. Ответственный сотрудник Заявителя в течение 8 рабочих часов после получения учетных данных передает их пользователю, совместно с пользователем совершает тестовый вход в ЕПС, проверяет работоспособность сервиса, контролирует смену пользователем временного пароля на личный с учетом требований к минимальной сложности пароля, отправляет тестовый ответ почтовому администратору ЕПС.
- 3.5. Требования к паролю пользователя:
 - 3.5.1. длина пароля должна быть не менее 6 символов и не более 64 символов;
 - 3.5.2. пароль должен состоять из букв латинского алфавита (A-z), арабских цифр (0-9) и специальных символов, указанных в пункте 3.5.4;
 - 3.5.3. Буквенная часть пароля должна содержать как строчные, так и прописные (заглавные) буквы без пробелов;

- 3.5.4. Пароль должен содержать не менее одного из следующих символов: ~ ! ? @ # \$ % ^ & * - + () [] { }.
- 3.6. При получении запроса на предоставление сервиса «Фильтрация входящей корреспонденции» Служба поддержки ЕПС в течение 2 рабочих дней с момента получения Запроса:
 - 3.6.1. выполняет необходимые настройки подсистемы фильтрации;
 - 3.6.2. сообщает ответственному сотруднику Заявителя порядок изменения маршрута входящей корреспонденции (изменение записи DNS);
 - 3.6.3. по телефону согласует с ответственным сотрудником Заявителя время переключения маршрута;
 - 3.6.4. в течении одного рабочего дня после согласованного времени переключения маршрута проверяет правильность настроек подсистемы фильтрации и DNS.
- 3.7. Ответственный сотрудник Заявителя самостоятельно связывается по телефону с администратором ЕПС в случаях:
 - 3.7.1. если в течении 3 рабочих дней после отправки запроса не получил электронного письма с учетными данными пользователя и не дождался контрольного звонка от администраторов ЕПС;
 - 3.7.2. возникновения проблем при первичном подключении или проверке работоспособности сервиса;
 - 3.7.3. невозможности уведомить Службу поддержки ЕПС о проблемах через систему заявок в виду ее неработоспособности или недоступности.

4. Порядок работы с инцидентами

- 4.1. Источниками информации, служащей основанием для регистрации инцидента являются:
 - 4.1.1. аварийное сообщение, отслеженное системой мониторинга;
 - 4.1.2. обращение Пользователя в систему заявок.
- 4.2. Служба поддержки ЕПС создает в системе заявок специализированную очередь для заявок от пользователей ЕПС.
- 4.3. Пользователь при возникновении инцидента информирует Службу поддержки ЕПС по электронной почте support@gov70.ru или через систему заявок по адресу <https://support.gov70.ru>.
- 4.4. При недоступности системы заявок Пользователь сообщает о проблеме по телефону: 8 (3822) 510-260.
- 4.5. Сведения об инцидентах, поступившие от системы мониторинга или по телефону от пользователей регистрируется сотрудником Службы поддержки ЕПС.
- 4.6. Служба поддержки ЕПС в течении 2 рабочих часов через систему заявок информирует Заявителя о принятии заявки в работу с указанием времени, необходимого на устранение инцидента.
- 4.7. О факте устранения инцидента Служба поддержки ЕПС также информирует Заявителя через систему заявок.

5. Обязательства

- 5.1. Служба поддержки ЕПС обязана обеспечить:
 - 5.1.1. доступ Заявителя к предоставляемому сервисам ЕПС с учетом выполнения требований информационной безопасности;
 - 5.1.2. мониторинг работоспособности ЕПС;
 - 5.1.3. восстановление доступности сервисов ЕПС при возникновении сбоев;
 - 5.1.4. резервное копирование данных всех почтовых ящиков почтового сервиса ЕПС не менее одного раза в месяц и хранение двух полных копий.
- 5.2. Заявитель обязан:

- 5.2.1. представить информацию, максимально раскрывающую суть проблемы и цель обращения;
 - 5.2.2. выполнять меры защиты информации в рамках своей зоны ответственности, в соответствии с законодательством и нормативными документами государственных регулирующих органов Российской Федерации в области защиты информации;
 - 5.2.3. при использовании сервисов ЕПС соблюдать действующее законодательство РФ;
 - 5.2.4. использовать средства антивирусной защиты информации на автоматизированных рабочих местах, подключенных к сервисам ЕПС;
 - 5.2.5. проверять правильность адреса получателя перед отправкой электронного письма;
 - 5.2.6. своевременно уведомлять Службу поддержки ЕПС о возникающих инцидентах;
 - 5.2.7. соблюдать меры сохранности парольной информации для доступа к ЕПС.
- 5.3. Пользователю запрещается:
- 5.3.1. использовать служебные адреса электронной почты для оформления подписок в сети Интернет, не связанных с исполнением должностных обязанностей;
 - 5.3.2. публиковать свой адрес, либо адреса других сотрудников организации на общедоступных Интернет ресурсах (форумы, конференции и т.п.), не связанных с исполнением должностных обязанностей;
 - 5.3.3. отправлять во вложениях файлы мультимедиа (музыка, видео), а также исполняемые файлы в исходном виде (программы, самораспаковывающиеся архивы и т.п.);
 - 5.3.4. отправлять сообщение, с общим объемом вложений более 25 Мегабайт (МБ).
 - 5.3.5. осуществлять массовую рассылку почтовых сообщений (более 100) внешним адресатам без их на то согласия. Данные действия квалифицируются как СПАМ;
 - 5.3.6. осуществлять отправку сведений, в отношении которых установлены режимы конфиденциальности;
 - 5.3.7. рассылать по электронной почте материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также ссылки на вышеуказанную информацию;
 - 5.3.8. распространять защищаемые авторскими правами материалы, затрагивающие какой-либо патент, торговую марку, коммерческую тайну, копирайт или прочие права собственности и/или авторские и смежные с ним права третьей стороны, информацию, содержание и направленность которой запрещены международным и Российским законодательством, включая материалы, носящие вредоносную, угрожающую, клеветническую, непристойную информацию, а также информацию, оскорбляющую честь и достоинство других лиц, материалы, способствующие разжиганию национальной розни, подстрекающие к насилию, призывающие к совершению противоправной деятельности, в том числе разъясняющие порядок применения взрывчатых веществ и иного оружия, и т.д.

5.3.9. сообщать или передавать кому бы то ни было пароль доступа к своему почтовому ящику.

5.4. Служба поддержки ЕПС и Заявитель совместно:

5.4.1. обеспечивают, каждая в своей зоне ответственности, меры обеспечения безопасности информации почтового сервисов ЕПС.

6. Условия, при которых Служба поддержки ЕПС не гарантирует доступность сервисов ЕПС

6.1. Действия внешних факторов, на которые невозможно было воздействовать разумными усилиями, форс-мажорные обстоятельства, а также доступность Интернет-каналов, находящихся за пределами сетевой инфраструктуры Службы поддержки ЕПС.

6.2. Действия или бездействие Заявителя или третьей стороны по эксплуатации сервисов ЕПС, которые могут повлечь за собой ее недоступность.

7. Планово-профилактические работы

7.1. Служба поддержки ЕПС обязана уведомить Заявителя о проведении планово-профилактических работ и времени недоступности почтового сервисов ЕПС не менее чем за 1 календарный день.