

РЕГЛАМЕНТ ПОЧТОВОГО СЕРВИСА

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Введение

1.2. Назначение документа

1.3. Область применения документа

1.4. Порядок ввода в действие

1.5. Порядок внесения изменений

2. ОПИСАНИЕ РОЛЕЙ, ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ФУНКЦИЙ УЧАСТНИКОВ

2.1. Оператор ПС

2.2. Координатор ПС

2.3. Администратор ПС

2.4. Заявление на подключение или отключение пользователя к ПС

2.5. Участники процесса подключения или отключения пользователя к ПС

2.6. Ответственный от ИОГВ роли и зона ответственности

2.7. Администратор ПС роли и зона ответственности

2.8. Координатор ПС роли и зона ответственности

3. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ НА СОЗДАНИЕ (ИЗМЕНЕНИЯ) НАИМЕНОВАНИЙ ОБЪЕКТОВ ПОЧТОВОГО СЕРВИСА

3.1. Порядок создания нового объекта ПС или удаления неактуального

4. ПРАВИЛА ИМЕНОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ

4.1. Правила именования персональных почтовых ящиков пользователей

4.2. Правила рассылки и ограничения вложений

4.3. Общие правила сокращения имен

4.4. Формирование аббревиатуры

4.7. Правила разрешения конфликтов

5. Соблюдения информационной безопасности

- 5.1. Обязанность по сохранности пароля к электронному ящику
- 5.2. Действия при утере пароля к электронному ящику
- 5.3. Зона ответственности пользователя
- 5.4. Выход из ПС
- 5.5. Действия при несанкционированном доступе к электронному ящику
- 5.6. Доступ к электронному ящику третьим лицам
- 5.7. Доступ к иной информации в ПС
- 5.8. Оснащение АРМ антивирусным ПО
- 5.9. Регулярное копирование необходимой для работы информации

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

Используются в настоящем документе термины и основные понятия области почтовой системы.

Также в тексте настоящего документа введены специальные термины (см. Таблица 1).

Таблица 1 – Специальные термины

Термин	Определение
Адрес электронной почты (почтовый адрес)	Запись, однозначно определяющая путь доступа к электронному почтовому ящику адреса.
Архивные данные	Данные о корреспонденции, личных папках, личной адресной книге, задачах и календарях, хранящиеся в Системе, доступ к которым заблокирован Пользователям.
Обращение, Запрос	Запрос на выполнение работ или получение консультации
Персональный почтовый ящик	Тип почтового ящика Пользователя, предназначенный для индивидуального служебного использования.
Пользователь	Работник органов государственной власти и подведомственных им организаций, обладающий доступом к почтовым сервисам.
Почтовый ящик	Хранилище почтовых сообщений (включая вложения), личных папок, личной адресной книги, задач и календарей Пользователя.
Регламент	Совокупность правил, устанавливающих порядок и последовательность действий.
Транслитерация	Передача (замена) знаков одной письменности знаками

	другой письменности, при которой каждый знак (или последовательность знаков) одной системы письма передаётся (заменяется) одним и тем же знаком (или последовательностью знаков) другой системы письма.
Учетные данные	Имя пользователя (логин) и пароль, назначенные Пользователю для его верификации, предоставления ему доступа к личным настройкам и данным.

В тексте настоящего документа применяют следующие сокращения с соответствующими расшифровками (см. Таблица 2).

Таблица 2 – Сокращения и расшифровки

Термин	Определение
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol — простой протокол, предназначенный для передачи электронной почты в сетях TCP/IP
Департамент	Департамент развития информационного общества Ивановской области
ИТ отдел	Отдел информационных технологий управления региональной информатизации Департамента развития информационного общества Ивановской области
ИБ	Информационная безопасность
ИОГВ	Исполнительные органы государственной власти Ивановской области
ОМСУ	Органы местного самоуправления Ивановской области
ПО	Программное обеспечение
РГ	Рабочая группа
ЦОД	Центр обработки данных
IMAP	протокол прикладного уровня для доступа к электронной почте
POP3	протокол прикладного уровня для доступа к электронной почте
ПС	Почтовый сервис Департамента развития информационного общества Ивановской области
АРМ	Автоматизированное рабочее место

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Введение

Почтовый сервис Департамента является элементом, предназначенным для предоставления Пользователям сервиса электронной почты для обеспечения возможности информационного обмена электронными сообщениями.

Департамент координирует деятельность по подключению ИОГВ, ОМСУ и подведомственных им организаций к Почтовому сервису.

Назначением Почтового сервиса Департамента является:

- 1) Обеспечение оперативного информационного обмена электронными сообщениями Пользователей при исполнении ими служебных обязанностей;
- 2) Предоставление единого адресного пространства именованного (адреса) для Пользователей при использовании унифицированного электронного Почтового сервиса (электронной почты);
- 3) Обеспечение своевременного информирования Пользователей о планируемых совещаниях.

Условное обозначение системы – Почтовый сервис Департамента (далее - ПС).

1.2. Назначение документа

Настоящий документ «Регламент Почтового сервиса» описывает организационно-процедурные вопросы, связанные с созданием (изменением) наименований почтовых ящиков и списков рассылок ПС:

- правила наименования;
- правила сокращений;
- правила транслитерации;
- правила разрешения конфликтов.

Объекты ПС, к которым применяются правила, изложенные в настоящем документе:

- персональные почтовые ящики Пользователей;
- ресурсные почтовые ящики (оборудование и помещения);
- рассылки и ограничения.

1.3. Область применения документа

Настоящий Регламент предназначен для работников отдела информационных технологий управления региональной информатизации Департамента развития информационного общества Ивановской области (далее – ИТ отдел) и для всех пользователей ПС.

1.4. Порядок ввода в действие

Регламент утверждается Департаментом.

При необходимости Департамент вправе вносить изменения в настоящий документ.

1.5. Порядок внесения изменений

Ответственность за поддержание Регламента в актуальном состоянии возлагается на ИТ отдел.

Представитель Департамента в свою очередь оповещает всех Пользователей о внесенных изменениях в Регламент.

2. ОПИСАНИЕ РОЛЕЙ, ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ФУНКЦИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА

2.1. Оператором ПС является Департамент.

2.2. Координатором ПС является начальник ИТ отдела.

2.3. Администратором ПС является ведущий консультант ИТ отдела.

2.4. Сотрудники ИТ отдела осуществляют подключение Пользователей к сервисам ПС на основании письменного обращения, поступившего от ответственного лица (руководитель или лицо его замещающее) ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организации, а также отключение и внесение изменений в учетные данные Пользователей.

2.5. В процессе создания наименований (изменения) почтовых ящиков Почтового сервиса Департамента участвуют:

- 1) Руководитель ИОГВ или подведомственного подразделения;
- 2) Ответственный от ИОГВ или подведомственного подразделения;
- 3) Координатор ПС;
- 4) Администратор ПС.

Все участники процесса руководствуются положениями и требованиями (правилами) настоящего документа.

2.6. **Ответственное лицо** – руководитель ИОГВ или работник, назначенный приказом руководителя ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организацией ответственный за обеспечение доступа работников данного ИОГВ, ОМСУ и подведомственных организаций к сервисам ПС.

2.7. **Администратор ПС** - сотрудник, который участвует в выполнении заявки ответственного лица от ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организацией на создание (изменение) наименований объектов ПС и координирует свои действия с Координатором ПС в случае конфликтной ситуации.

Администратор ПС несёт ответственность за соблюдение изложенных в документе правил создания и изменения наименования объектов ПС.

2.8. Координатор ПС – должностное лицо, ответственное за распределение обращений между специалистами рабочей группы (далее – РГ), контроль сроков исполнения обращений и качество выполнения работ.

Координатор ПС имеет полномочия:

- согласовывать запросы Пользователей на внесение изменений в ПС, связанные с именованим объектов ПС;
- разрешать конфликты имён, которые не могут быть разрешены настоящими правилами;
- присваивать объектам ПС имена, сформированные с отступлениями от настоящих правил.

Прямое указание Координатора ПС является для Администратора ПС окончательным решением и подлежит исполнению. При этом ответственность за последствия нарушения настоящих правил с Администратора ПС снимается. Координатор ПС несёт полную личную ответственность за последствия своих решений. Решение Координатора ПС может быть отменено только руководством Департамента.

3. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ НА СОЗДАНИЕ (ИЗМЕНЕНИЯ) НАИМЕНОВАНИЙ ОБЪЕКТОВ ПС

Порядок обработки обращений на создание (изменение) наименований объектов ПС.

3.1. Создание нового объекта ПС (почтового ящика) или удаление неактуального объекта.

3.1.1. Ответственное лицо ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организации направляет в адрес Департамента письменное обращение о создании или удалении почтового объекта.

3.1.2. Координатор ПС на основании поступившего обращения принимает решение о создании или удалении почтового объекта и дает соответствующие указания Администратору.

4. ПРАВИЛА ИМЕНОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ ПС

При определении имени объекта ПС Администратор руководствуются:

- правилами именования для конкретного типа объекта ПС;
- правилами сокращения имен (раздел 4.3 «Правила сокращения имен»);
- правилами разрешения конфликтов (раздел 4.5 «Правила разрешения конфликтов»);
- прямыми указаниями Координатора ПС.

При создании объектов ПС специалисты РГ учитывают пожелания Пользователей и ответственных от ИОГВ, ОМСУ или подведомственных

организаций к присваиваемым именам. В случае если в приложенной к обращению форме на создание/изменение объекта указано имя, противоречащее правилам именования объектов ПС, описанным в данном регламенте, специалист РГ вправе изменить имя объекта, приведя в соответствие с требованиями регламента.

4.1. Правила именования персональных почтовых ящиков Пользователей

Правила формирования имени почтового ящика (имени учётной записи) Пользователя:

- имя почтового ящика Пользователя строится на основе фамилии и двух инициалов (имя и отчество) Пользователя;
- формат: фамилия (полностью), нижнее подчеркивание, инициал имени, инициал отчества;
- если у Пользователя нет отчества, то используется один инициал;
- если у Пользователя составные (из нескольких слов) фамилия, имя или отчество, то используется только первое слово;
- первая и последующие буквы фамилии должны быть в нижнем регистре;
- буквы инициалов должны быть в нижнем регистре;
- общая длина имени не должна превышать 20 символов;

Для удобства допускается произвольное сокращение очень длинных несоставных фамилий (на усмотрение Пользователя или Администратора);

- для именования всех объектов ПС используются латинские символы, цифры, дефис и специальные символы (при необходимости), разрешённые производителем ПС;
- для преобразования букв кириллицы в буквы латинского алфавита должна использоваться Таблица 4 «Правила транслитерации»;
- в случае если планируемое имя почтового ящика Пользователя совпадает с существующим, к концу имени добавляется число, начинающееся с 1 и увеличивающееся на 1 в случае повторного совпадения;
- все объекты ПС имеют SMTP-адрес в домене @ivreg.ru.

Пример имени почтового ящика Пользователя «Иванов Юрий Петрович»:
ivanov_yur3.

4.2. Правила рассылки и ограничения.

Рассылки писем во избежание сбоя работы ПС не должны превышать 100 объектов (писем в сутки) с одного почтового ящика.

Объёмы вложений в объекты (письма) не должны превышать 20 мегабайт общим объёмом.

На сервисе ПС используется протокол POP3. Письма размещенные на сервере хранятся не более 90 дней, по истечению 90 дней письма с содержимым (вложением) безвозвратно удаляются.

4.3. Общие правила сокращения имен

При формировании имени объекта ПС специалист выполняет следующую последовательность действий:

- 1) Определение русскоязычного написание имени;
- 2) Формирование аббревиатуры имени;
- 3) Транслитерация аббревиатуры.

4.4. Формирование аббревиатуры

Названия, содержащие только одно слово, а также адреса помещений, оборудования и т.п. сокращаются следующим образом:

- используется общепринятая аббревиатура, если таковая есть;
- если общепринятой аббревиатуры нет, то аббревиатура формируется из наиболее значимых слов названия. После чего к аббревиатуре могут быть добавлены цифры, обозначающие номер дома, помещения, оборудования и т.п.

Сформированная русскоязычная аббревиатура имени объекта транслитерируется в соответствии с приведенными ниже правилами транслитерации (Таблица 4. Правила транслитерации).

При неприемлемом звучании транслитерированной аббревиатуры допускается добавление дополнительного символа к любому из слов аббревиатуры, но без искажения имени в целом.

Таблица 4. Правила транслитерации

При транслитерации используются следующие пары замены символов:

а	a
б	b
в	v
г	g
д	d
е	e
ё	e
ж	zh
з	z

и	i
й	y
к	k
л	l
м	m
н	n
о	o
п	p
р	r

с	s
т	t
у	u
ф	f
х	h
ц	ts
ч	ch
ш	sh
щ	sch

ы	y
ь	
ъ	
э	e
ю	yu
я	ya
ий	y
ье	ie

Примеры:

Касперский Юрий Сергеевич – kasperskiy_yus;

Григорьев Тимофей Николаевич – grigoriev_tn.

4.5. Правила разрешения конфликтов

В случае возникновения конфликта уникальности запрошенного ответственным лицом от ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организации имени с ранее зарегистрированным в ПС именем или в случае несоответствия запрошенного имени правилам именования объектов ПС, изложенным в настоящем Регламенте, специалист РГ вправе отказать в создании запрашиваемого имени и предложить альтернативный вариант, соответствующий требованиям настоящих правил.

Конфликтом считается полное совпадение имени объекта ПС после транслитерации с уже существующим. С целью разрешения конфликта для вновь создаваемого объекта ПС, за исключением имен почтовых ящиков Пользователей для которых разрешение конфликтов описано выше, может быть применено одно из следующих правил:

1) Сокращение на один символ фамилии (для персональных почтовых ящиков Пользователей), адреса, названия подразделения или описательной части имени (для других объектов ПС);

2) Добавление одного символа к отчеству (для персональных почтовых ящиков Пользователей);

3) Добавление в конце имени числа (начиная с 1), увеличивающегося на 1 при каждом из выше описанных правил можно последовательно применять несколько раз при создании имени объекта, если однократное применение правила не разрешает конфликт.

В случае если специалисту РГ и ответственному лицу от ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организации не удалось прийти к соглашению, конфликт разрешается с привлечением Координатора ПС.

5. Информационная безопасность

5.1. Пользователь ПС обязуются хранить в тайне пароль доступа к ящику электронной почты пользователя.

5.2. При утере пароля доступа пользователь ПС может получить доступ к собственному ящику электронной почты, после письменного обращения в Департамент, подписанное ответственным лицом от ИОГВ, ОМСУ или подведомственной организации.

5.3. Вся информация, хранящаяся в ящике электронной почты пользователя, является зоной ответственности самого пользователя.

5.4. Пользователю при окончании работы с ПС рекомендуется осуществлять выход из ящика электронной почты посредством перехода по ссылке (кнопке) «Выход».

5.5. В случае обнаружения фактов несанкционированного доступа к ящику электронной почты пользователя и/или действий по использованию ПС от его имени пользователь обязан в течение одного дня уведомить об этом Администратора ПС по телефонам 8 (4932) 90-39-90, 8 (4932) 90-13-79.

5.6. Пользователю ПС запрещается осуществлять доступ к ящикам электронной почты других пользователей, получать, удалять, обрабатывать и отправлять за них электронные сообщения, а также осуществлять иные действия, направленные на введение в заблуждение третьих лиц относительно отправителя электронного сообщения.

5.7. Пользователь не имеет право осуществлять доступ к любой другой информации ПС, помимо собственной информации пользователя в его ящике электронной почты.

5.8. В связи с возможностью наличия вирусов и иных вредоносных программ в электронных сообщениях пользователей Интернета пользователям ПС для борьбы с ними необходимо оснастить АРМ пользователя специализированным антивирусным программным обеспечением.

5.9. Пользователь обязан осуществлять регулярное резервное копирование электронных сообщений и иной важной для него информации, содержащейся в собственном ящике электронной почты.