

**РЕГЛАМЕНТ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ЛИГА ПОЧТА»**

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе содержится описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Лига Почта», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень сокращений	4
2	Термины и определения	5
3	Общие сведения.....	7
4	Описание сервиса (подсистемы).....	8
4.1	Взаимосвязанные сервисы и подсистемы	8
5	Перечень работ	9
5.1	Перечень работ, выполняемых уполномоченным сотрудником Заказчика.....	9
5.2	Перечень работ, выполняемых сервисной организацией.....	9
5.3	Функции конечного пользователя	10
6	Эксплуатация электронной почты.....	11
7	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Лига Почта	12
8	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	13
9	Порядок выполнения работ.....	15
9.1	Управление обращениями	15
9.2	Проведение обучения.....	16
9.3	Документационное обеспечение	16
9.4	Координация работ по проведению испытаний и опытной эксплуатации объекта эксплуатации.....	16
9.5	Контроль технического состояния.....	16
9.6	Решение инцидентов	16
9.7	Совершенствование ПО	17
9.9	Обеспечение функционирования системы эксплуатации	17
10	Ограничения при выполнении работ	18
11	Информация о персонале необходимом для эксплуатации ПО «Лига Почта» 19	
	Приложение №1 –Руководство по эксплуатации для пользователя	20

1 ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Обозначение / сокращение	Расшифровка
ИН	Идентификационный номер
ПО	Программное обеспечение «Лига Почта»
РКД	Рабочая конструкторская документация
СПО	Специальное программное обеспечения
СЧ	Составная часть
ЦЭ	Центр эксплуатации
ЭД	Эксплуатационная документация

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Документация	Рабочая конструкторская, программная, эксплуатационная, нормативно-техническая и другие виды документации
Обучение	Доведение до Пользователей и Администраторов компонентов ПО Лига Почта информации в части эксплуатации компонентов
Консультация	Предоставление информации Пользователям и Администраторам компонентов ПО Лига Почта по вопросам функционирования объекта эксплуатации
Контроль технического состояния (мониторинг)	Наблюдение за значениями показателей, характеризующих техническое состояние объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации
Координация работ	Комплекс операций, состоящий в упорядочении действий и контроле их выполнения
Модернизация	Комплекс работ, проводимых с целью улучшения отдельных характеристик и показателей качества объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации путем ограниченного изменения функций либо состава (на основании ГОСТ РВ 15.203-2001)
Надзор	Разработка практических мероприятий по обеспечению эффективного уровня сервисного обслуживания с целью совершенствования эксплуатации и решения инцидентов СЧ объекта эксплуатации не связанные с модернизацией
Обеспечение эксплуатации	Деятельность сервисной организации (и соответствующих центров в составе сервисной организации), направленная на поддержание эффективного уровня сервисного обслуживания.
Обращение	Запрос Пользователя в сервисную организацию по вопросу функционирования объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации, использования результатов функционирования, а также для сообщения о необходимости решения инцидентов
Ответственный сотрудник сервисной организации	Сотрудник сервисной организации, в должностных обязанностях которого закреплено выполнение работ в определенной части сервисного обслуживания
Отказ	Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации
Частичный отказ	Отказ, до устранения которого использование объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации по назначению возможно, хотя и с пониженной эффективностью (на основании ГОСТ Р 27.002-2009)
Полный отказ	Отказ, до устранения которого использование объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации по назначению невозможно, в том числе из-за недопустимого снижения уровня эффективности (на основании ГОСТ Р 27.002-2009)

Термин	Определение
Пользователь	Сотрудник, использующий результаты функционирования ПО Лига Почта
Заказчик	Конечный пользователь
Приоритет	Параметр, используемый для определения требуемого времени и последовательности решения обращения, предоставления консультации и выполнения ремонта
Регламент	Регламент эксплуатации изделия
Ремонт	Устранение повреждений и отказов специального программного обеспечения или оборудования объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации (на основании ГОСТ РВ 0101-001-2007, ГОСТ РВ 15.701-2003)
Сервисная организация	Предприятие, оказывающее услуги по эксплуатации ПО
Сервисное обслуживание	Техническая поддержка, техническое обслуживание, ремонт, модернизация, поддержка документационного обеспечения объекта эксплуатации и другие виды работ, предусмотренные контрактом поставки ПО Лига Почта
Система эксплуатации	Совокупность СЧ объекта эксплуатации, средств эксплуатации, администраторов компонентов ПО Лига Почта, пользователей, ответственных сотрудников сервисной организации, документации
Средства эксплуатации	Совокупность технических и программных средств, обеспечивающих работы по эксплуатации
Техническая поддержка	Деятельность сервисной организации, направленная на обеспечение непрерывного и полного использования по назначению объекта эксплуатации или СЧ объекта эксплуатации, включая техническое обслуживание, основанная на единообразных способах информационного взаимодействия Пользователей и сервисной организации
Управление обращениями	Деятельность сервисной организации, направленная на организацию взаимодействия с Пользователями с целью своевременного и полного выполнения поступивших запросов

3 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Данный документ детализирует порядок выполнения работ по эксплуатации в части сервисного обслуживания программного обеспечения «Лига Почта» (далее – ПО).

Краткое наименование сервиса: Программное обеспечение «Лига Почта» (далее - ПО).

Целью работ по сервисному обслуживанию является приведение и поддержание в установленной степени готовности к использованию по назначению объекта эксплуатации, использование по назначению в соответствии с установленными тактико-техническими и эксплуатационными требованиями и предоставление технической поддержки пользователям.

Работы выполняются сервисной организацией в соответствии с заключенным контрактом. Начало работ по сервисному обслуживанию соответствует началу фактических работ по указанному контракту.

4 ОПИСАНИЕ СЕРВИСА (ПОДСИСТЕМЫ)

ПО «Лига Почта», представляет собой комплекс организационных процедур, программных и технических средств, обеспечивающих передачу почтовых сообщений по стандартным для сети Интернет протоколам передачи данных и позволяющих отправлять, получать, контролировать доставку и прочтение адресатом почтовых сообщений.

ПО используется для обмена почтовыми сообщениями как в пределах обслуживаемых почтовых доменов, так и со сторонними почтовыми серверами, расположенными в сети Интернет.

4.1 Взаимосвязанные сервисы и подсистемы

В таблице 1 приведены сервисы и подсистемы, отказы или отсутствие которых оказывает влияние на эксплуатационную готовность объекта эксплуатации.

Таблица 1 — Связанные сервисы и подсистемы

Наименование	Ответственный за предоставление
Интегрированная мультисервисная телекоммуникационная сеть (техническая площадка размещения ПО)	Заказчик или уполномоченный Заказчиком исполнитель

5 ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ

Работы по сервисному обслуживанию ПО осуществляются:

- уполномоченным сотрудником Заказчика;
- сервисной организацией.

5.1 Перечень работ, выполняемых уполномоченным сотрудником Заказчика

Уполномоченный сотрудник Заказчика посредством утилит командной строки производит следующие работы:

- создаёт по заявке пользователя почтовый ящик;
- модифицирует реквизиты доступа (пароль);
- изменяет состояние почтового ящика (включает и отключает приём электронной почты для указанного почтового ящика);
- блокирует или удаляет почтовый ящик пользователя;
- создаёт почтовый домен для приёма электронной почты;
- изменяет состояние почтового домена (включает и отключает приём электронной почты для указанного почтового домена);
- просматривает сообщения в файлах системного журнала ПО;
- контроль технического состояния сервиса (мониторинг) ПО;
- подготовка предложений по модернизации, снятию с эксплуатации и списанию элементов ПО.

5.2 Перечень работ, выполняемых сервисной организацией

В рамках эксплуатации сервисная организация выполняет следующие работы:

- координация работ по проведению испытаний и опытной эксплуатации ПО;
- обучение персонала Заказчика;

- отвечают на запросы пользователей
- документационное обеспечение ПО;
- приём предложений по модернизации ПО;
- исправление выявленных во время эксплуатации ПО ошибок;
- Обеспечивают установку почтовых клиентских программ (при необходимости) для доступа к сервису.

5.3 Функции конечного пользователя

- Запрашивает создание и доступ к своему почтовому ящику для выполнения своих должностных инструкций и заданий путем написания заявки;
- Оповещает системного администратора и/или технический персонал в случаях обнаружения неполадок и неисправностей в работе электронной почты, а также вирусных атак;
- Формирует заявку в службу технической поддержки с указанием ФИО и наименованием УЗ.

6 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

6.1 Эксплуатация электронной почты осуществляется в соответствии с законодательством РФ, организуется с соблюдением лицензионных соглашений, авторских прав, обеспечением мер информационной безопасности и защиты персональных данных.

6.2 Для работы с электронной почтой используются протоколы SMTP, POP3 и IMAP.

6.3 Вложения в электронных письмах ограничены размером, который возможно менять в зависимости от нужд заказчика.

7 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЛИГА ПОЧТА

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.

8 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами: Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента
- произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы
- сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие
- запрос на проведение доработок ПО. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика на электронный ящик

«support@leaguemail.ru» в ПО. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости

указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

9 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

9.1 Управление обращениями

Работы выполняются в соответствии регламентом эксплуатации.

Плановый срок решения обращения устанавливается в зависимости от приоритета, представленного в таблице 2.

Таблица 2 – Плановые сроки решения обращений

Параметры	Приоритет обращения		
	1 – Высокий	2 – Средний	3 – Базовый
Плановый срок решения	Не более 8 часов, круглосуточно (24x7)	Не более 32 рабочих часов, ПН-ПТ 09:00-18:00 МСК	Не более 40 рабочих часов, ПН-ПТ 09:00-18:00 МСК

9.2 Проведение обучения

Работы выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

9.3 Документационное обеспечение

Работы выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

9.4 Координация работ по проведению испытаний и опытной эксплуатации объекта эксплуатации

Работы выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

9.5 Контроль технического состояния

Работы выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

9.6 Решение инцидентов

Решение инцидентов выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

Плановый срок решения инцидента устанавливается в зависимости от приоритета, представленного в таблице 3.

Таблица 3 – Плановые сроки решения инцидентов

Параметры	Приоритет инцидентов		
	1 – Высокий	2 – Средний	3 – Базовый
Плановый срок решения	Не более 24 часов, круглосуточно (24x7)	Не более 96 рабочих часов, ПН-ПТ 09:00-18:00 МСК	Не более 120 рабочих часов, ПН-ПТ 09:00-18:00 МСК

9.7 Совершенствование ПО

Работы по совершенствованию ПО «Лига Почта» производятся после получения информации по совершенствованию ПО и выявлению уязвимостей, один раз в квартал.

Предложения по совершенствованию направляются в виде электронного письма по адресу support@leaguemail.ru с указанием реквизитов Заказчика и номера контракта.

- В случае выхода нового релиза или новой версии, а также совершенствование ПО «Лига Почта», информация будет выложена по следующей ссылке: <https://www.fil-it.ru/#/modal-projects/liga-post>.

9.9 Обеспечение функционирования системы эксплуатации

Работы выполняются в соответствии с регламентом эксплуатации.

10 ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ

Сервисная организация имеет следующие ограничения при выполнении работ:

- сервисная организация не обеспечивает лицензии на программные средства криптопровайдеров;

- сервисная организация не обеспечивает лицензии на программные средства фильтрации входящего и исходящего потока электронной почты;

- работы по восстановлению данных производятся из резервной копии, предоставленной Заказчиком;

- сервисная организация осуществляет контроль технического состояния элементов объекта эксплуатации, к которым Заказчиком предоставлен доступ;

- сервисная организация осуществляет решение инцидентов объекта эксплуатации, к которым Заказчиком предоставлен доступ.

11 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО «ЛИГА ПОЧТА»

- Архитектор
- Администратор
- Инженер
- Сотрудник технической поддержки
- Аналитик

Руководство по эксплуатации для пользователя

1.1 Web-интерфейс ПО «Лига почты».

Для открытия web-интерфейса почты в любом современном web-браузере нужно открыть страницу с адресом: <https://mail.leaguemail.ru/>

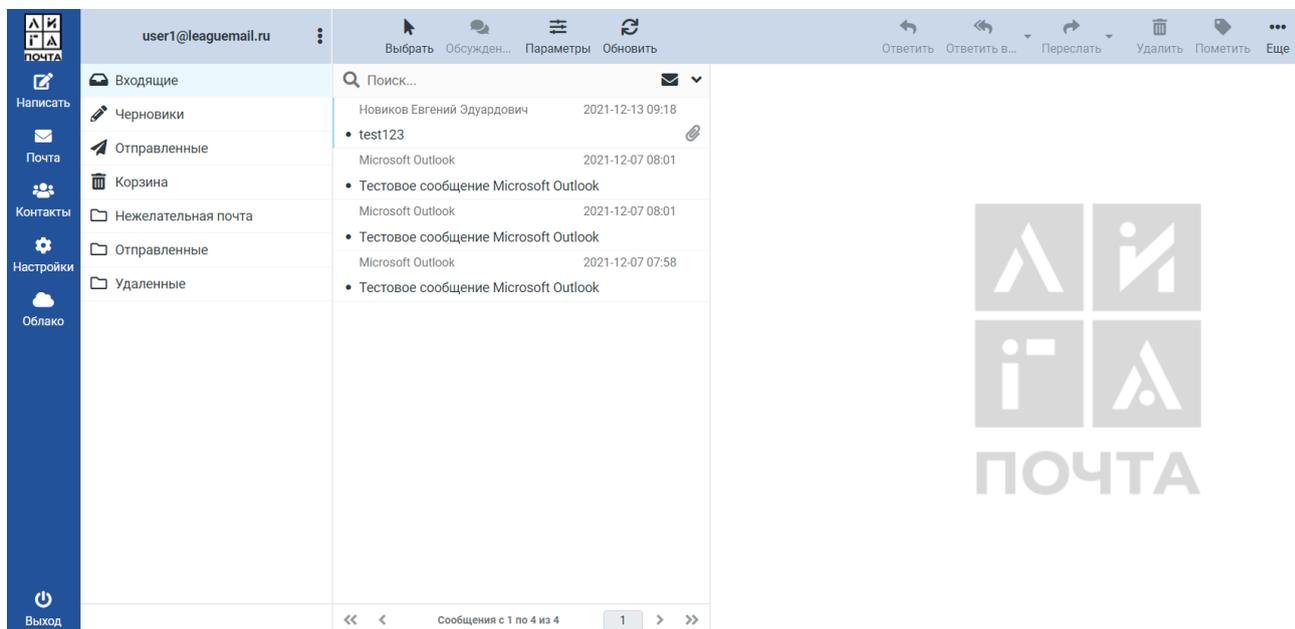


	<input type="text" value="Имя пользователя"/>
	<input type="password" value="Пароль"/>
<input type="button" value="ВОЙТИ"/>	

В поле «Имя пользователя» ввести адрес почтового ящика, в поле «Пароль» ввести пароль.

1.2 Интерфейс почтового ящика.

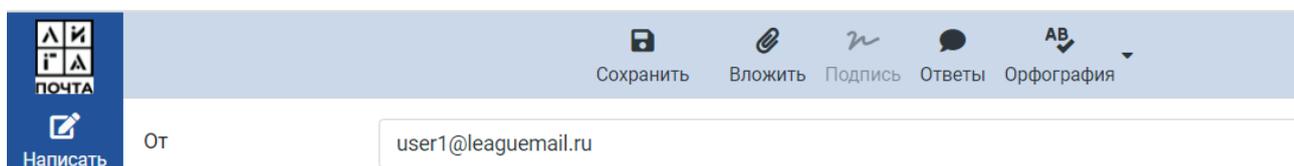
После успешной авторизации откроется интерфейс почтового ящика



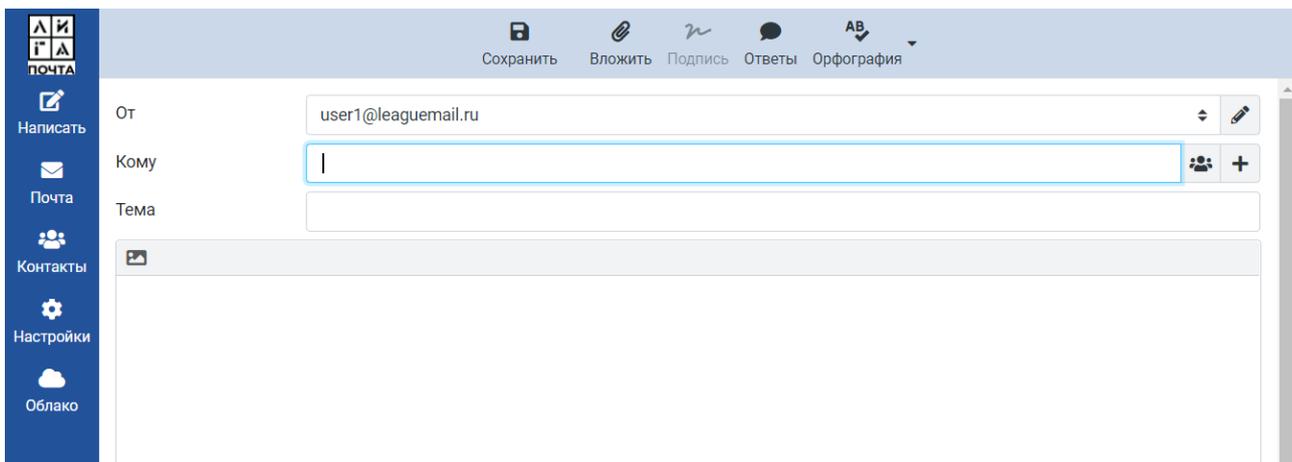
В левой части окна находятся стандартные категории писем, «Входящие», «Черновики», «Отправленные», «Корзина», в которые помещаются соответствующие письма. В верхней части находится инструментальная панель в правой части будет отображаться содержимое выбранного письма.

1.3 Отправка писем

Нажать на инструментальной панели кнопку «Написать».



В открывшейся форме

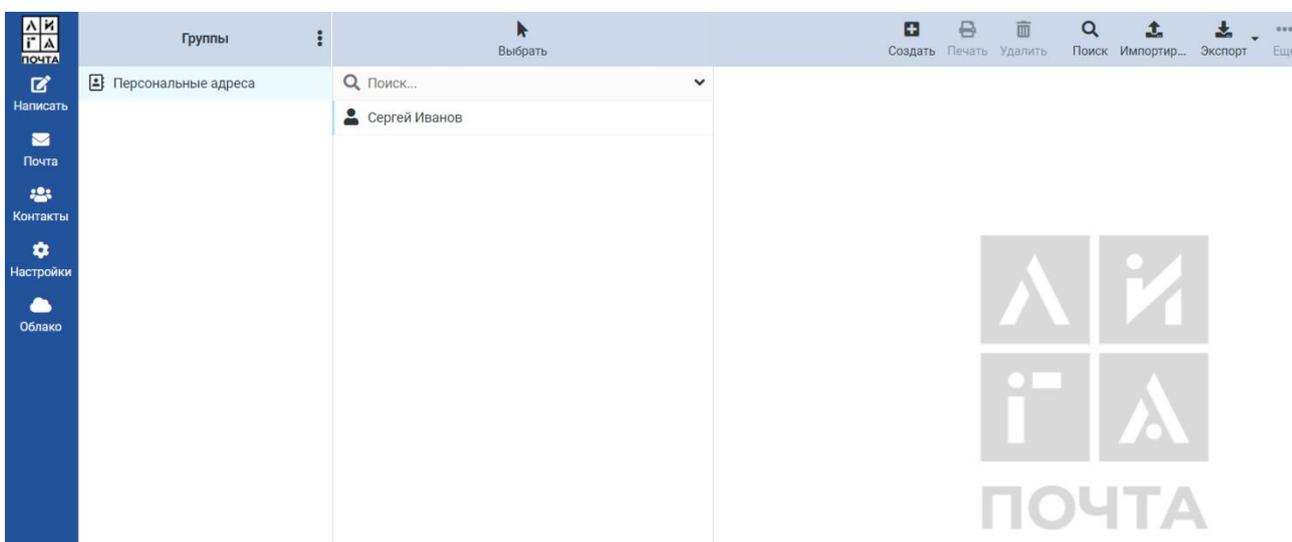


Заполнить поле «Кому», в котором указать адрес получателя, поле «Тема», в нижней части формы ввести текст сообщения. В верхней части формы поле для добавления вложений в письмо, их можно либо загрузить нажав кнопку «Вложить», либо просто перетащить мышью файл. Слева есть поле контакты, в группу «Контакты» можно добавлять свои личные контакты, которые впоследствии будут доступны для выбора. Для отправки письма нажать кнопку «Отправить».

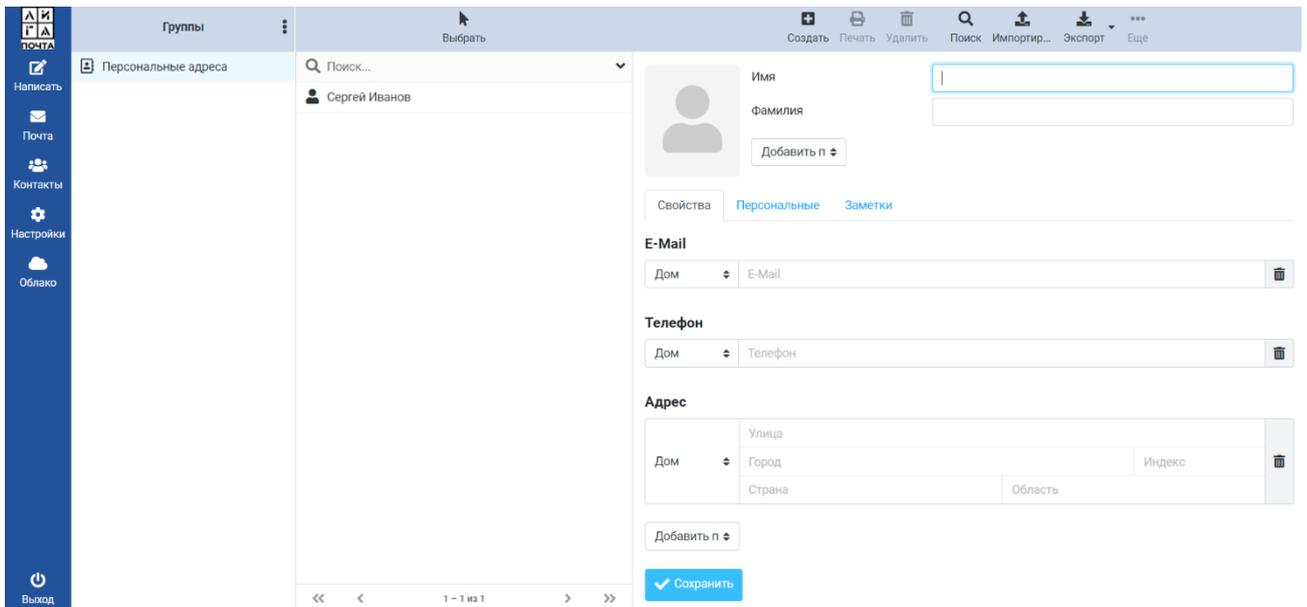


1.4 Редактирование личных контактов

Нажать на инструментальной панели соответствующую кнопку «Контакты» и в открывшейся форме:



Используя кнопку «Создать» добавить контакт в адресную книгу.

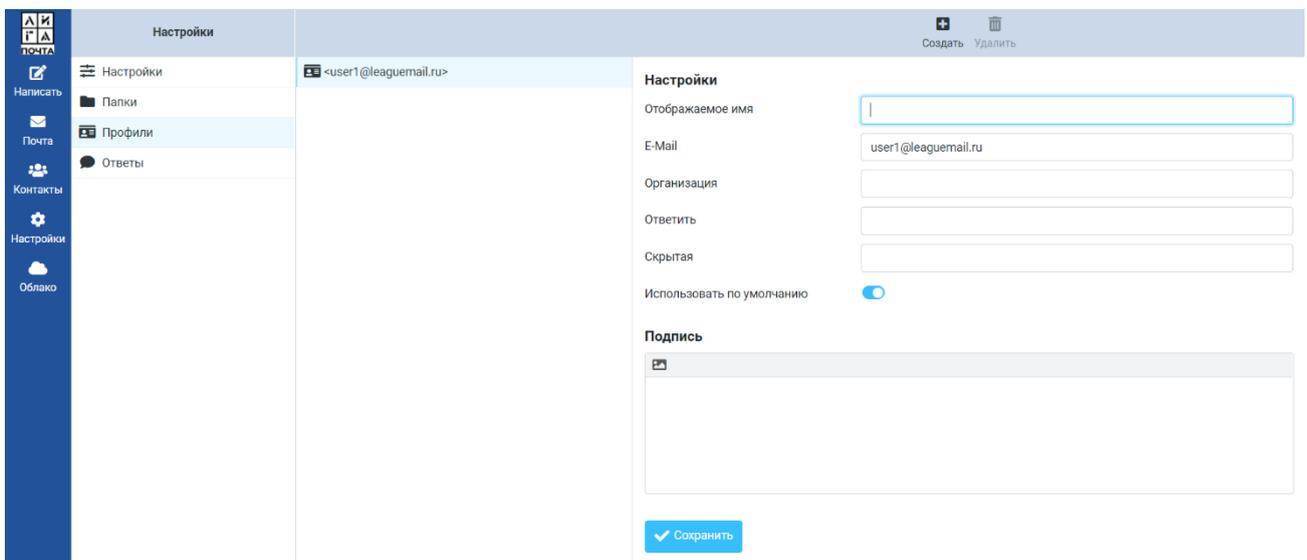


Заполнить поля контакта в форме в правой части окна и нажать кнопку «Сохранить».

1.5 Редактирование подписи.

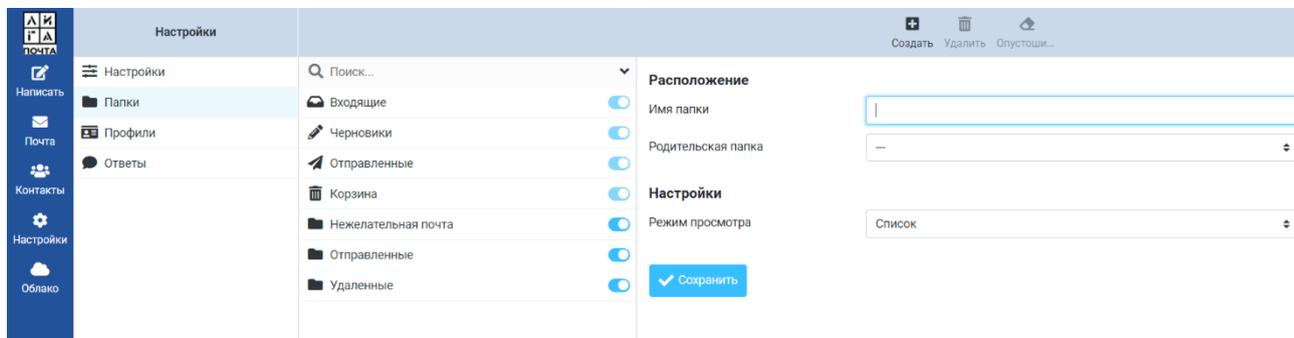
Нажать кнопку «Настройки».

В левой части формы выбрать пункт «Профили», в средней - ваш профиль, в правой части заполнить поле «Подпись» желаемым текстом. Этот текст будет сразу вписан при отправке нового письма. После чего нажать кнопку «Сохранить».



1.6 Создание папок.

Нажать кнопку «Настройки», выбрать раздел «Папки» в левой части окна и нажать кнопку для создания новой папки.



В открывшейся форме заполнить поля «Имя папки» для задания названия, поле «Родительская папка» для указания, под какой существующей папкой верхнего уровня будет находиться созданная папка. Нажать кнопку «Сохранить» для создания папки.

1.7 Завершение работы

Для завершения работы нажать кнопку «Выход» в левом нижнем углу формы.

