

**МИНИСТЕРСТВО ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ, СВЯЗИ И ВОПРОСАМ
ОТКРЫТОГО УПРАВЛЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

16 февраля 2016 г.

№ 21-оси

**Об утверждении регламента работы
региональной системы электронной почты
Тульской области**

Приказываю:

1. Утвердить регламент работы региональной системы электронной почты Тульской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

**Министр по информатизации,
связи и вопросам открытого
управления Тульской области**



Я.Ю. Раков

Приложение к приказу
министерства по информатизации,
связи и вопросам открытого
управления Тульской области
от _____ № _____

**Регламент работы
региональной системы электронной почты
Тульской области**

2016 г.

Термины и определения

Термин	Описание
Региональная система электронной почты Тульской области	Система электронной почты, работающая в соответствии со стандартами электронной почты сети Интернет и предназначенная для обеспечения органов исполнительной власти Тульской области и подведомственных им учреждений современными средствами информационного взаимодействия
Оператор региональной системы электронной почты Тульской области	Орган, обеспечивающий штатную эксплуатацию и развитие Региональной системы электронной почты Тульской области. В настоящий момент - ГАУ ТО «ЦИТ».
ГАУ ТО «ЦИТ»	Государственное автономное учреждение Тульской области "Центр информационных технологий"
Администратор	Уполномоченное лицо, ответственное за обеспечение работоспособности и общее управление системой электронной почты. Назначается из числа специалистов ГАУ ТО «ЦИТ».
Электронное письмо	Электронное, текстовое или мультимедийное сообщение, пересылаемое с использованием электронной почты.
Электронный почтовый ящик (почтовый ящик)	Располагаемое на почтовом сервере электронное хранилище почтовых сообщений, поступающих на ассоциированный с этим почтовым ящиком адрес электронной почты.
Адрес электронной почты	Уникальный идентификатор пользователя системы электронной почты, записываемый в следующем виде: Имя@tularegion.org, где «Имя» - это имя пользователя/ящика.
Программный комплекс	Программа, состоящая из двух или более компонентов и (или) комплексов, выполняющих взаимосвязанные функции, и применяемая самостоятельно или в составе другого комплекса (ГОСТ 19.101)
ШПД/ЕИКС	Региональная сеть широкополосного доступа (ШПД) Правительства Тульской области. В нотации оператора связи - Тульского филиала ПАО «РосТелеком» - единая информационно-коммуникационная сеть (ЕИКС)

1. Введение

Настоящим регламентом определяется назначение и правила функционирования программного комплекса "Региональная система электронной почты Тульской области" (далее - ПК "РС ЭП"), основы информационного взаимодействия между органами исполнительной власти Тульской области и подведомственных им учреждений (далее пользователи) и оператором ПК "РС ЭП", их права и обязанности.

ПК "РС ЭП" включает в себя программно-аппаратные средства, базы данных, сети и службы связи, предназначенные для предоставления пользователям возможности информационного обмена с помощью электронных почтовых сообщений.

Целью создания ПК "РС ЭП" является обеспечение упорядоченного и эффективного развития современной системы телекоммуникационной связи, сокращение объема использования документов на бумажном носителе в деятельности пользователей за счет применения информационно-коммуникационных технологий.

2. Общие положения

Основными функциями ПК "РС ЭП" являются:

- обеспечение оперативного информационного обмена в электронной форме пользователям при исполнении ими служебных обязанностей;
- предоставление единого адресного пространства именования (адреса) для пользователей при использовании электронного почтового сервиса (электронной почты).

Организации, не являющиеся пользователями ПК "РС ЭП", могут быть подключены к ПК "РС ЭП" на основании запроса органа исполнительной власти по решению министерства по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области.

Настоящим документом определяется работа ПК "РС ЭП" в рамках почтового домена «tularegion.org». Работа с электронной почтой правительства Тульской области в рамках домена «tularegion.ru» определяется «Инструкцией о порядке использования служебной электронной почты сотрудниками аппарата правительства Тульской области, органов исполнительной власти Тульской области, органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений» от 16.05.2014г.

Использование органами исполнительной власти Тульской области и подведомственными им учреждениями иных сервисов электронной почты возможно при выполнении нормативных требований в области информационной безопасности и в частности:

- аппаратные ресурсы данного сервиса должны находиться на территории России и в российской юрисдикции;
- между владельцем данного сервиса и пользователем должны быть юридически обязывающие отношения, гарантирующие доступность, сохранность и конфиденциальность информации пользователя, обрабатываемой с помощью данного сервиса;
- владелец данного сервиса должен иметь все необходимые разрешительные документы.

3. Структура ПК "РС ЭП"

1. ПК "РС ЭП" представляет собой комплекс организационных процедур, программных и технических средств, обеспечивающий передачу сообщений по стандартным для сети Интернет протоколам передачи данных и позволяющий отправлять, получать, контролировать доставку и прочтение адресатом почтовых сообщений.
2. ПК "РС ЭП" используется для обмена почтовыми сообщениями как в пределах ШПД/ЕИКС, так и со сторонними почтовыми серверами, расположенными как в сети Интернет, так и в иных сетях передачи данных.
3. Адреса электронной почты, предоставляемые пользователям для информационного обмена, формируются в соответствии с Типовой схемой формирования адреса электронной почты региональной системы электронной почты Тульской области (Приложение №2) и подразделяются на категории:
 - Официальный адрес электронной почты организации (сокращённо - официальный адреса организации) - адрес электронной почты, предоставленный государственному органу Тульской области, муниципальному образованию Тульской области или их подведомственному учреждению, и указываемый на официальном бланке и на web-сайте;
 - Рабочий адреса электронной почты - адрес электронной почты, предоставленный для использования подразделением, отделом или работником государственного органа Тульской области, муниципального образования Тульской области или их подведомственного учреждения;
 - Технологический адрес электронной почты - адрес электронной почты, используемый для обеспечения функций автоматической рассылки или оповещения из автоматизированных информационных систем. Такой тип адресов может не указываться в справочниках.

Списки рассылки создаются в исключительных случаях по согласованию с министерство по информатизации, связи и вопросам

открытого управления Тульской области, при этом рекомендуется предварительно согласовать с оператором ПК "РС ЭП" техническую возможность и целесообразность реализации запрашиваемого списка рассылки.

4. Оператор ПК "РС ЭП"

Оператором ПК "РС ЭП" является Государственное автономное учреждение Тульской области "Центр информационных технологий".

Оператор ПК "РС ЭП" выполняет следующие функции:

1. Обеспечивает непрерывное функционирование ПК "РС ЭП";
2. Осуществляет учетную регистрацию пользователей и предоставляет им доступ к ПК "РС ЭП";
3. Осуществляет формирование и обновление учетных данных на основе информации, предоставляемой участниками информационного взаимодействия с использованием ПК "РС ЭП";
4. Осуществляет формирование и обновление информационных ресурсов ПК "РС ЭП" на основании информации, получаемой от пользователей;
5. Обеспечивает целостность и доступность данных для пользователей ПК "РС ЭП";
6. Осуществляет контроль за соблюдением пользователями требований, установленных настоящим Положением;
7. Обеспечивает расширение функциональных возможностей ПК "РС ЭП", в том числе с привлечением иных организаций, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Тульской области;
8. Обеспечивает консультационную поддержку пользователей по вопросам использования ПК "РС ЭП";
9. Отдельные функции оператора могут быть переданы подведомственному государственному учреждению или иной организации по решению министерства по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области в соответствии с законодательством Российской Федерации и Тульской области;
10. Для осуществления своих функций оператор имеет право привлекать в установленном порядке организации, оказывающие соответствующие

услуги с использованием собственных программно-аппаратных средств
и ресурсов.

5. Пользователи ПК "РС ЭП"

Пользователи ПК "РС ЭП" обязаны:

1. Своевременно и в соответствии с установленной формой предоставлять оператору достоверную информацию, необходимую для подключения пользователей к ПК "РС ЭП";
2. Своевременно предоставлять оператору сведения о пользователях ПК "РС ЭП" в соответствии с «Инструкцией по авторизации пользователей в информационных системах органов исполнительной власти Тульской области и аппарата правительства Тульской области» от 20.02.2015г.;
3. Своевременно предоставлять оператору информацию об изменении данных, на основании которых предоставлен доступ в ПК "РС ЭП";
4. Обеспечивать сохранность учетных данных, предоставляемых оператором для использования ПК "РС ЭП", неразглашение указанных данных и исключать возможности использования ПК "РС ЭП" третьим лицам;
5. Осуществлять доступ к ПК "РС ЭП" в соответствии с настоящим регламентом;
6. Достоверность, полноту и корректность информации, обмен которой осуществляется с использованием ПК "РС ЭП".
7. Использование возможностей ПК "РС ЭП" для передачи сообщений в строгом соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Тульской области.

6. Порядок предоставления доступа к ПК "РС ЭП"

Доступ к ПК "РС ЭП" предоставляется ГАУ ТО «ЦИТ» пользователям в рамках государственного задания ГАУ ТО «ЦИТ» или при наличии соответствующего договора на предоставление услуг.

1. Подключение пользователей к ПК "РС ЭП" осуществляется на основании заявки руководителя организации;
2. Письмо-заявка оформляется на бланке государственного органа в соответствии с Формой запроса на организацию электронного почтового ящика в региональной системе электронной почты Тульской области. (Приложение №1).
3. В случае необходимости формирования ряда однотипных электронных почтовых ящиков в рамках задачи, общей для группы организаций или пользователей, организация, являющаяся ответственной по данной задаче, формирует список необходимых электронных почтовых ящиков (включая всю информацию, необходимую оператору для подключения пользователей к ПК "РС ЭП") и направляет в министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области;
4. При получении заявки оператор ПК "РС ЭП" обязан:
 - в случае соответствия заявки настоящему Регламенту выполнить заявку;
 - в случае несоответствия заявки настоящему Регламенту направить заявителю мотивированный отказ.

7. Авторизация пользователей ПК "РС ЭП"

1. В соответствии с заявкой для каждого пользователя ПК "РС ЭП" создается учетная запись, в состав которой входит адрес электронной почты и пароль. Информация об учетной записи передается в орган заявителя, направившего заявку на создание ящика электронной почты;
2. Пользователь не должен сообщать пароль к своему почтовому ящику другим лицам;
3. Для работы в ПК "РС ЭП" рекомендует использовать клиентские почтовые программы, настройки которых производятся в соответствии с Типовой настройкой клиентских почтовых программ для работы с региональной системой электронной почты Тульской области (Приложение № 3).

8. Систематизация данных об электронных адресах пользователей ПК "РС ЭП"

1. На основании заявок на подключение к ПК "РС ЭП" администратор ПК "РС ЭП" ведет список учетных записей пользователей;
2. В случае прекращения использования учетной записи администратор ПК "РС ЭП" блокирует эту учётную запись не менее чем на 3 рабочих дня, после чего в период до месяца удаляет данную учетную запись из почтовой системы без сохранения информации, хранящейся в почтовом ящике;
3. Для удобства переписки между пользователями в клиентском программном обеспечении ПК "РС ЭП" используется электронная адресная книга, включающая сведения об адресах электронной почты получателей и отправителей корреспонденции. Индивидуальная адресная книга ведется пользователями самостоятельно при наличии такого функционала в клиентском программном обеспечении, используемом пользователем;
4. Глобальная адресная книга, содержащая адреса электронной почты всех пользователей, актуализируется администратором ПК "РС ЭП" на основании данных, предоставляемых пользователями.

9. Порядок эксплуатации ПК "РС ЭП"

Эксплуатация ПК "РС ЭП" пользователями заключается в своевременном приеме и передаче сообщений электронной почты, использовании сервисных возможностей клиентского программного обеспечения рабочего места ПК "РС ЭП".

Эксплуатацию ПК "РС ЭП" пользователи осуществляют в соответствии с приведенным ниже порядком.

При эксплуатации официальных адресов электронной почты государственные органы Тульской области обязаны:

- назначить ответственное лицо. Отсутствие лица, ответственного за эксплуатацию официальных электронных адресов, не освобождает руководителей государственных органов от ответственности за организацию эксплуатации официального электронного адреса;
- проверять содержимое почтового ящика не реже двух раз в день;
- обеспечивать учет и регистрацию поступивших и отправляемых сообщений в соответствии с требованиями делопроизводства;
- при наличии необходимости - обеспечивать сохранение электронных версий поступивших и отправляемых сообщений в собственной базе входящих и исходящих сообщений.

При подготовке почтовых сообщений к пользователям ПК "РС ЭП" предъявляются следующие требования:

- для отправки почтового сообщения документ оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению официальных документов;
- объём единичного отправляемого сообщения должен быть не более 40 Мб;
- не допускаются открытая передача исполняемых файлов (*.exe-форматы вложенных файлов). В случае необходимости передачи таких файлов рекомендуется их предварительная архивация в формате *.zip или *.rar;

- присоединяемые файлы большого объема рекомендуется предварительно архивировать в формат *.zip или *.rar.

Предназначенная для пользователя корреспонденция хранится в соответствующем почтовом ящике на почтовом сервере. Для почтовых ящиков установлены следующие ограничения:

- совокупный объем сообщений, хранящихся на сервере в почтовом ящике руководителя и заместителей руководителя государственного органа, не должен превышать 500 Мегабайт;

- совокупный объем сообщений, хранящихся на сервере в почтовом ящике сотрудника, не должен превышать 250 Мегабайт;

- срок хранения сообщений на сервере в почтовых ящиках должен составлять не более 600 дней.

При эксплуатации клиентского программного обеспечения пользователи ПК "РС ЭП" обязаны использовать в качестве клиентского почтового программного обеспечения средства, совместимые с протоколами электронной почты (POP3/IMAP/SMTP), используемые в ПК "РС ЭП".

При работе с ПК "РС ЭП" пользователи обязаны:

1. не допускать пересылку по электронной почте информации, не относящейся к служебной деятельности;

2. в случае неполадок, при обнаружении неисправностей или попыток несанкционированного доступа незамедлительно сообщать администратору ПК "РС ЭП";

3. использовать клиентские почтовые программы строго в рамках лицензионных соглашений на данное программное обеспечение.

10. Администрирование ПК "РС ЭП"

1. Администрирование ПК "РС ЭП" осуществляется сотрудниками ГАУ ТО «ЦИТ», назначаемыми из числа профильных специалистов.
2. Под администрированием ПК "РС ЭП" понимается:
 - подключение/отключение учетных записей пользователей и их регистрация в ПК "РС ЭП";
 - обеспечение работоспособности серверных технических средств и серверного программного обеспечения ПК "РС ЭП";
 - обеспечение сохранности электронной почты путем резервного копирования и восстановления при сбоях.
3. Администратор ПК "РС ЭП" имеет право:
 - запретить пользователю доступ к ПК "РС ЭП" при нарушении пользователем требований настоящего Регламента;
 - информировать пользователя о превышении срока хранения корреспонденции в почтовом ящике или о возможном скором превышении установленного объема сообщений в почтовом ящике.
4. Администратор ПК "РС ЭП" обязан:
 - организовать подключение пользователей к ПК "РС ЭП" в соответствии с настоящим Регламентом;
 - обеспечить работоспособность и правильность эксплуатации технических средств и программного обеспечения ПК "РС ЭП";
 - обеспечить сохранность электронной почты путем резервного копирования;
 - оказывать консультационную помощь по техническим вопросам организации доступа к ПК "РС ЭП", в т.ч. при подключения через Web-интерфейс ПК "РС ЭП";
 - информировать руководителей министерства по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области и ГАУ ТО «ЦИТ» о нарушениях требований настоящего Регламента и других

ситуациях, которые могут привести к несанкционированному доступу, модификации, разрушению, удалению информации или сбоям в работе ПК "РС ЭП".

5. В обязанности администратора ПК "РС ЭП" не входит обучение пользователей работе с клиентским программным обеспечением и решение инцидентов, связанных с проблемами в работе клиентского программного обеспечения непосредственно на рабочих местах пользователей.

11. Обеспечение безопасности ПК "РС ЭП", контроль и ответственность

1. ПК "РС ЭП" предназначена для передачи только открытой информации. Использование ПК "РС ЭП" для обмена информацией, отнесенной к категории ограниченного доступа, запрещается;
2. Все передаваемые и принимаемые по электронной почте файлы пользователь обязан проверить антивирусными средствами;
3. ПК "РС ЭП" построена на открытых и стандартных протоколах (POP3/IMAP/SMTP), которые не являются средством гарантированной доставки информации. С целью проверки успешной доставки электронного сообщения необходимо использовать предусмотренную почтовым программным обеспечением систему уведомлений о принятии сообщений;
4. В случае нарушений пользователями требований настоящего Регламента доступ к ПК "РС ЭП" может быть оператором приостановлен до устранения нарушений или прекращен;
5. Пользователи и администраторы ПК "РС ЭП" несут ответственность за полноту и своевременность выполнения требований, предъявляемых к ним настоящим Регламентом, в соответствии с действующим законодательством.

Форма запроса на организацию электронного почтового ящика
в региональной системе электронной почты Правительства Тульской
области.

**Министру по информатизации,
связи и вопросам открытого
управления Тульской области**

О. И. Фамилия

<Наименование ОИВ> в целях *<задача кратко>* просит организовать электронный почтовый ящик в региональной системе электронной почты Правительства Тульской области следующими исходными данными:

- 1) Ответственный за использование электронного почтового ящика:
 - Ф.И.О. уполномоченного лица;
 - E-mail уполномоченного лица;
 - телефон уполномоченного лица.
- 2) Обоснование необходимости в электронном почтовом ящике:
(например: «для ведения служебной переписки», «для обмена информацией по задаче ...»)
- 3) Период использования:
(например: «постоянно», «на период исполнения обязанностей» и т.д.)
- 4) Дополнительные условия: *(при наличии)*

<Наименование ОИВ>

<Руководитель ОИВ>

Исп.
Тел.

Типовая схема формирования адреса электронной почты региональной системы электронной почты Тульской области

Адрес электронной почты имеет определенную форму и состоит из двух частей, разделенных символом @: Имя@tularegion.org, где:

- «Имя» - это имя пользователя,
- a tularegion.org – почтовый домен, используемый региональной системой электронной почты Правительства Тульской области.

Адрес электронной почты записывается только латинскими буквами и не должен содержать пробелов. Осуществить перевод русских букв в латинские можно при помощи транслита (перевод русских букв в латинские и наоборот), при этом обязательными к применению являются приведенные ниже правила транслитерации.

Кириллица	Латиница
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	TC
Ч	CH
Ш	SH
Щ	SH
Ь	
Ы	Y
Ъ	
Э	E
Ю	YU
Я	YA

Адрес электронной почты подразделяется на:

- **Официальный адрес электронной почты организации** (сокращённо - официальный адреса организации) - адрес электронной почты, предоставленный государственному органу Тульской области, муниципальному образованию Тульской области или их подведомственному учреждению, и указываемый на официальном бланке и на web-сайте.

При выборе имени рекомендуется ориентироваться на сокращённое наименование организации. В случае если на территории региона существует ряд однотипных организаций, в имя ящика рекомендуется добавлять территориальное название или существующий классификатор.

- **Рабочий адреса электронной почты** - адрес электронной почты, предоставленный для использования подразделением, отделом или работником государственного органа Тульской области, муниципального образования Тульской области или их подведомственного учреждения.

При выборе имени рекомендуется ориентироваться на сокращённое наименование подразделения или его назначение. В случае если на территории региона существует ряд однотипных подразделений, в имя ящика рекомендуется добавлять территориальное название или существующий классификатор.

При выделении почтового ящика для сотрудника рекомендуется ориентироваться на сокращённое наименование решаемой данным сотрудником задачи или занимаемой должности. В случае если на территории региона существует ряд однотипных должностей со схожими обязанностями, в имя ящика рекомендуется добавлять территориальное название или существующий классификатор.

Использование в качестве имени ящика персональных данных сотрудника (Ф.И.О.) допускается только в случае, если решаемые задачи информационного обмена связаны персонально с данным сотрудником и не могут быть переданы другому лицу.

- **Технологический адрес электронной почты** - адрес электронной почты, используемый для обеспечения функций автоматической рассылки или оповещения из автоматизированных информационных систем. Такой тип адресов может не указываться в справочниках. В случае если на территории региона существует ряд однотипных задач, в имя ящика рекомендуется добавлять территориальное название или существующий классификатор. Рекомендуется выбирать наименование по предварительному согласованию с администратором ПК "РС ЭП".

В случае необходимости формирования ряда однотипных электронных почтовых ящиков в рамках задачи, общей для группы организаций или пользователей, организация, являющаяся ответственной по данной задаче, предварительно согласует с министерством по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области формат наименования данных почтовых ящиков. При этом при выборе общей части имени рекомендуется ориентироваться на название решаемой задачи, а

при выборе индивидуальной части имени – применять нумерацию или существующий классификатор.

В случае необходимости изменения уже действующего адреса электронной почты (изменение фамилии, переход из одного органа местного самоуправления Тульской области в другой и т.д.) и получения электронной почты по старому адресу в течении некоторого времени (на усмотрение администратора ПК "РС ЭП") предоставляется возможность использовать почтовый алиас –дополнительное имя, которое будет ссылаться на новый адрес электронной почты.

**Типовая настройка клиентских почтовых программ
для работы с региональной системой электронной почты
Тульской области
(на примере Mozilla Thunderbird)**

В мастере создания нового ящика необходимо указать следующие настройки:

1. Ваше имя: укажите вашу имя, фамилию, отчество - например Иванов Иван. Иванович. нажмите «Далее».
2. Электронная почта: укажите адрес Вашего почтового ящика, например ivan.ivanov@tularegion.org.
3. Пароль: укажите выданный Вам пароль к ящику. Нажмите «Продолжить»
4. При успешном получении автоматической настройки с сервера, проверить, что:
 Входящая - IMAP имя сервера - imap.tularegion.org шифрование - STARTTLS
 Исходящая - SMTP имя сервера smtp.tularegion.ru шифрование - STARTTLS
 Имя пользователя ivan.ivanov@tularegion.org
5. Нажать «Готово» для создания профиля почты.

Настройка почтового ящика вручную:

1. Ваше имя: укажите вашу имя, фамилию, отчество - например Иванов Иван. Иванович.
2. Электронная почта: укажите адрес Вашего почтового ящика, например ivan.ivanov@tularegion.org.
3. Пароль: укажите выданный Вам пароль к ящику.
4. В настройках входящей почты выберите IMAP, имя сервера — imap.tularegion.org, Порт — 993, SSL- STARTTLS, Аутентификация — Обычный пароль.

5. В настройках входящей почты : имя сервера — smtp.tularegion.org, Порт — 587, SSL- STARTTLS, Аутентификация — Обычный пароль.
6. Нажать «Готово» для создания профиля почты.