Тольяттинская академия управления

УТВЕРЖДАЮ
Президент Академии
И.В.Богданов
21.04.2004

П О Л О Ж Е Н И Е

21.04.2004 № 15
г. Тольятти, Самарская область

о почтовом сервисе

1. Общее описание

Под **почтовым сервисом** понимается *предоставление возможности* пользователям отправлять и принимать электронную корреспонденцию (email), получать новости и общаться в режиме телеконференций (news) *при условии* выполнения некоторых правил. Дополнительно предоставляется возможности переадресации почты на другие почтовые адреса, защиты от нежелательных рекламных писем (спам), защита электронной почты от вирусных атак. Функционирование **почтового сервиса** обеспечивается группой администрирования кафедры АСУ.

2. Описание предоставляемых возможностей.

Информационная система Академии позволяет обмениваться электронными сообщениями с респондентами по всему миру через сеть Интернет, как в режиме электронной почты, так и в режиме телеконференции.

- *электронная почта* – отправка и получение электронной корреспонденции
  - доставка почты в ящики пользователей (в пределах квоты);
  - доставка почты на любой существующий адрес электронной почты;
  - включение адреса в группу рассылок по подразделениям;
  - включение адреса в другие группы рассылок;
  - подписка на списки рассылки Академии;
  - регистрация дополнительного почтового адреса на один почтовый ящик;
  - пересылка писем на другой почтовый адрес (оригинала или копии);
  - фильтрация спама (нежелательных рекламных рассылок);
  - защита электронной почты от вирусов;
  - установка автоответчика на почтовый ящик на время длительного отсутствия пользователя (с приемом писем или без приема писем);
- *телеконференции* – получение новостной информации, общение в режиме конференции
  - чтение групп новостей на сервере Академии;
  - отправка писем в группы новостей через сервер Академии.

Для работы с указанными возможностями необходимо использовать специальное программное обеспечение – *почтовый клиент.*

3. Описание пользователей сервиса

Пользователями **почтового сервиса** считаются только те, кто прошел процедуру регистрации в информационной системе Академии. Все пользователи Академии с точки зрения использования ими **почтового сервиса** разбиваются на 2 группы:

Группа	Описание	Полномочия
1	Администраторы ИС	Доступ к сервису согласно правил и квот. Назначение квот пользователям. Управление сервисами
2	Штатные сотрудники Академии Приглашенные специалисты (на время выполнения работ) Учащиеся	Доступ к сервису согласно правил и квот.

4. Основные условия предоставления почтового сервиса

Доступ к сервисам электронной почты предоставляется всем пользователям Академии с момента их регистрации в Информационной системе.

4.1. Адрес электронной почты

Каждому пользователю, при регистрации в Информационной системе Академии автоматически присваивается адрес электронной почты в домене taom.ru. Адрес формируется специальным программным обеспечением из имени и фамилии пользователя, таким образом, чтобы не было повторяющихся адресов. Все адреса электронной почты уникальные в пределах Академии (домена taom.ru)

4.2. Время предоставления

Почтовый сервис предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением ситуаций форс-мажора и проведения регламентных работ. О проведении регламентных работ пользователи извещаются заранее, в виде плана работ, размещенного на web-сервере Академии. В случае форс-мажорных работ пользователи извещаются с помощью электронной почты, бумажного объявления на стенде Академии и электронного объявления на web-сервере Академии.

4.3. Способ предоставления

Возможность получения почты предоставляется с сервера **mail.taom.ru**:
внутри сети Академии (включая ОУЗ и детский сад) по протоколам **POP3** и **IMAP4**
извне (из сети Интернет) по протоколу **IMAP4**

Возможность отправки почты предоставляется только внутри локальной сети Академии через сервер **mail.taom.lan**

Доступ к телеконференциям предоставляется только внутри локальной сети Академии с сервера **news.taom.ru**

Для доступа к почтовому сервису используется только почтовый клиент Mozilla версий 1.5 и выше, на маломощных компьютерах (Pentium 166 и ниже) может использоваться почтовый клиент Netscape 4.9. Выбор почтового клиента основан на возможности его работы в сетевой инфраструктуре с сохранением индивидуальных настроек (профиль) для каждого пользователя, а так же обеспечение функций безопасности информационной системы в целом, при получении электронной корреспонденции из сети Интернет. Работа других почтовых клиентов не гарантируется и не поддерживается.

4.4. Предоставление объема получаемой электронной корреспонденции (квота)

Максимальный размер письма, которое можно отправить или получить составляет два мегабайта. При необходимости отправки документов большего объема их необходимо разделить на части, чтобы каждая часть была не более 1.5 мегабайт (с учетом перекодировки файлов в формат, совместимый с электронной почтой) и отправлять отдельными письмами.

Объем почтового ящика на сервере ограничен количеством дисковой памяти почтового сервера и имеет следующие значения:

Категория пользователя	Объем почтового ящика, мб
Штатные сотрудники Академии Приглашенные специалисты (на время выполнения работ)	3
Учащиеся	2

При переполнении почтового ящика пользователь не сможет получать новую почту, а отправителям будет отослано сообщение о невозможности доставки почты. Для обеспечения возможности приема писем необходимо поддерживать в почтовом ящике достаточное количество свободного места. Для этого необходимо регулярно получать почту с сервера и производить очистку почтового ящика и корзины («сжать папки» или «compact folders» и «очистить удаленные» или «empty trash»).

Объем писем, полученных из Интернет, суммируется для каждого пользователя и учитывается в почтовой квоте Академии. При превышении пользователем среднего значения почтовой квоты Академии, из расчета на одного пользователя, администратор электронной почты в праве потребовать от пользователя обоснование потраченного почтового трафика. При необходимости этот отчет может быть предоставлен Техническому совету. Средняя почтовая квота определяется путем деления *почтовой квоты Академии*, определяемой Техническим советом, на количество всех пользователей. Суммарный объем полученных пользователем с начала месяца писем можно посмотреть в системе «ТАУ-Мастер» в разделе квот.

4.5. Группы рассылок

В составе почтового сервиса существуют группы почтовых рассылок. Группы рассылок существуют двух видов:

Организационные, соответствующие орг.структуре Академии, по подразделениям, проектам.

Тематические, для всех желающих по подписке.

4.5.1. Организационные группы рассылок

Служат для рассылки служебной информации по структурным подразделениям или проектам. В состав группы входят все пользователи соответствующего подразделения или проекта. Отказаться от получения писем в этих рассылках нельзя.

Для отправки письма в соответствующую группу необходимо подготовить письмо и отправить его на соответствующий группе адрес. Адреса групп можно получить в системе ТАУ-Мастер в списке подразделений.

4.5.2. Тематические рассылки

Тематические рассылки служат для организации рассылок подписчикам по определенной тематике, например о новых поступлениях в библиотеку. Тематика рассылок может относиться только к деятельности Академии. Любой пользователь может подписаться или отписаться от существующих рассылок

4.5.2.1. Создание или удаления тематической рассылки

Для создания группы рассылки необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-1) заведующему кафедрой АСУ.

4.5.2.2. Получение списка рассылок

Для получения списка существующих рассылок необходимо отправить на адрес **majordomo@taom.ru** письмо с командой

list

Для получения более подробной информации о рассылке, необходимо отправить на адрес **majordomo@taom.ru** письмо с командой

info <название рассылки>

В информации о рассылке указан владелец группы рассылки. Только он может отправлять в неё письма. Получать письма рассылки могут только подписавшиеся.

4.5.2.3. Подписка на рассылку

Для подписки на рассылку, необходимо отправить на адрес **majordomo@taom.ru** письмо с командой

subscribe <название рассылки>

4.5.2.4. Отмена подписки на рассылку

Для отказа от рассылки (отписки) необходимо отправить на адрес **majordomo@taom.ru** письмо с командой

unsubscribe <название рассылки>

4.6. Дополнительные операции с почтовыми адресами

4.6.1. Регистрация дополнительного почтового адреса на один почтовый ящик

Дополнительный почтовый адрес может быть зарегистрирован только для организации переписки с внешними абонентами в презентационных целях. Например, специальные адреса для ректора, центра подготовки, информационного агентства. Пересылка почты с дополнительного адреса ведется непосредственно в почтовый ящик пользователя.

Для регистрации или удаления дополнительного почтового адреса необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-2) заведующему кафедрой АСУ.

4.6.2. Пересылка писем на другой почтовый адрес (оригинала или копии)

В случае необходимости вся электронная корреспонденция может автоматически пересылаться на другой почтовый ящик. Например, в случае длительного отсутствия пользователя в Академии, при наличии у него другого почтового адреса вне Академии, электронная почта может перенаправляться на этот адрес. Возможно перенаправление как оригинала письма, в этом случае в почтовом ящике на сервере Академии письмо не остаётся, так и копии письма, в этом случае письмо попадёт и в почтовый ящик на сервере Академии, и на внешний адрес.

Для установки или снятия переадресации необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-3) заведующему кафедрой АСУ.

4.6.3. Изменение адреса электронной почты

Изменение адреса электронной почты может производиться только в экстренных случаях. Например, смена фамилии, слишком длинный или неудобочитаемый адрес. Каждый случай рассматривается индивидуально.

Для изменения адреса электронной почты необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-4) заведующему кафедрой АСУ.

4.6.4. Установка автоответчика на почтовый ящик

На время длительного отсутствия пользователя возможна установка автоответчика на электронную почту. Отправителю будет отсылаться сообщение о том, что пользователь отсутствует на рабочем месте и не может ответить. Письмо будет сохранено в почтовом ящике.

Для установки или снятия автоответчика необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-5) заведующему кафедрой АСУ.

4.6.5. Фильтрация спама (нежелательных рекламных рассылок)

На сервере электронной почты установлены фильтры, улавливающие спам. Фильтрация происходи по определенным правилам. Письма, соответствующие ряду правил блокируются и не попадают в почтовые ящики пользователей. Письма, в которые нет полной уверенности в их принадлежности к спаму, отправляются пользователю с пометкой «***SPAM?***» в теме письма. В некоторых случаях происходят ложные срабатывания (по совокупности правил или из-за ошибок в фильтрах, формируемых в Интернет) и письмо не относящееся к спаму блокируется.

Если полученное пользователем письмо отмечено как спам, но на самом деле таким не является – необходимо переправить это письмо постмастеру на адрес postmaster@taom.ru с указанием, что данное письмо не является спамом. После этого будут внесены (по возможности) изменения в правила фильтрации.

При ложном срабатывании фильтра, если пользователь не получил письма, которое он должен был получить, для выяснения причин отсутствия письма необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-6) заведующему кафедрой АСУ.

4.6.6. Группы новостей на сервере Академии

Группа новостей на сервере Академии может быть создана для организации обмена между участниками какого-либо проекта, либо для информирования пользователей о различных событиях, мероприятиях или изменениях в Академии.

Для создания группы новостей на сервере Академии необходимо подать заявку (Форма ИТ/П-7) заведующему кафедрой АСУ.

5. Дополнительные условия предоставления почтового сервиса

5.1 Этикет электронной почты

- Всегда необходимо заполнять тему сообщения (subject), иначе оно может быть удалено как спам адресатом или системой фильтрации. Тема должна кратко выражать цель и содержимое сообщения.
- Не следует злоупотреблять ПЕЧАТЬЮ СООЩЕНИЙ ПРОПИСНЫМИ БУКВАМИ. Прописные буквы в письме служат для выделения текста и привлечения внимания, по аналогии с криком в обычной речи.
- Грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки говорят не только о невнимательности, но и о полном неуважении к адресату сообщения.

- Не следует отправлять длинные текстовые сообщения. Они не удобны для прочтения, адресат может быть слишком занят, чтобы читать такие сообщения.
- Вложение длинных файлов (более 50 КБ) обычно требует предварительного согласия на получение. Не все пользователи имеют возможность пользоваться высокоскоростными каналами доступа в Интернет и загрузка подобных писем может вызвать раздражение.
- Перед отправкой необходимо еще раз прочитать текст сообщения, особенно когда оно написано в гневе. Это правило помогает прекратить многие бессмысленные взаимные оскорбления.
- Не следует злоупотреблять аббревиатурами и значками эмоций. Они помогают сделать сообщение короче, но иногда понятны не всем адресатам.
- Не рекомендуется пересылать полученные сообщения другим адресатам, особенно сообщения с темой "Отошлите это всем".
- Не следует открывать приложенный файл, если точно неизвестно, что в нем находится или отправитель неизвестен. Большинство вирусов и троянских программ заражают компьютеры пользователей при непосредственном участии самих пользователей, запустивших вложенный в письмо файл с вирусом.

5.2 Ограничения использования сервиса

Почтовый сервис Академии предназначен для организации рабочего обмена информацией. Использование почтового сервиса в личных целях является нецелевым. Контроль использования сервиса осуществляется группой администрирования информационных систем. Рассылки писем многим пользователям с коммерческими и им подобными предложениями недопустимо.

Не рекомендуется использование почтовых шлюзов к www и ftp серверам.

Рассылка оскорбительных и порочащих писем недопустима.

Использование чужих почтовых адресов для отправки писем и чтение чужой корреспонденции является грубым нарушением данного положения.

Взлом и использование чужих паролей для доступа к сервису является уголовно наказуемым преступлением.

5.2.1 Действия при нарушении

Администратор почтового сервиса вправе потребовать от пользователя объяснений, если возникнет необходимость в разъяснениях действий пользователей.

При обнаружении нарушений перечисленных правил, к нарушителю могут быть применены меры административного воздействия.

5.3 Возможности изменения правил

Кафедра АСУ оставляет за собой право вносить в почтовый сервис и правила его использования изменения, не ухудшающие функционирование информационной системы Академии в целом.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее положение вступает в силу с даты его подписания и действует до замены новым.

6.2. Все изменения и дополнения настоящего положения оформляются приказом президента

Руководитель группы администрирования
информационных систем В.А.Коробов

Приложение 1 к положению
от ____.____._____ № _____

Форма ИТ/П-1

Заведующему кафедрой АСУ
От заведующего кафедрой
(руководителя проекта)
ФИО

Заявка

Прошу организовать на почтовом сервере тематическую рассылку с _____
имя группы рассылки

для публикации в ней материалов по _____
тематика рассылки

_____

Ведущий рассылки (ID лица, публикующего материалы):_____

Дата начала действия рассылки с ____/_____/20____ г по ____/_____/20____ г

Дата Подпись

Приложение 2 к положению
от ____.____._____ № _____

Форма ИТ/П-2

Заведующему кафедрой АСУ
От заведующего кафедрой
(руководителя проекта)
ФИО

Заявка

Прошу зарегистрировать (удалить) дополнительный почтовый адрес _____@taom.ru для почтового ящика u0_____
ID пользователя

В связи с _____
причина заведения дополнительного адреса

Дата Подпись

Приложение 3 к положению
от ____._____._____ № _____

Форма ИТ/П-3

Заведующему кафедрой АСУ
От заведующего кафедрой
(руководителя проекта)
ФИО

Заявка

Прошу установить (снять) переадресацию для почтового адреса _____@taom.ru на внешний почтовый адрес _____
почтовый адрес для переадресации

в связи с _____
причина

_____

Дата Подпись

Приложение 4 к положению
от ____._____._____ № _____

Форма ИТ/П-4

Заведующему кафедрой АСУ
От
ФИО

Заявка

Прошу изменить мне почтовый адрес
_____@taom.ru на _____@taom.ru

в связи с _____
причина

_____

Дата Подпись

Приложение 5 к положению
от ____.____._____ № _____

Форма ИТ/П-5

Заведующему кафедрой АСУ
От
ФИО

Заявка

Прошу установить автоответчик на мой адрес электронной почты _____*@taom.ru*

В связи с _____
причина

На срок с ____/_____/20____ г по ____/_____/20____ г

Дата Подпись

Приложение 6 к положению
от ____.____._____ № _____

Форма ИТ/П-6

Заведующему кафедрой АСУ
От заведующего кафедрой
(руководителя проекта)
ФИО

Заявка

Прошу выяснить причину не прохождения письма в мой почтовый ящик, отправленного с адреса _____ дата ___.____.____ время ___:___
указать точные дату и время

Дата Подпись

Приложение 7 к положению
от ____._____._____ № _____

Форма ИТ/П-7

Заведующему кафедрой АСУ
От заведующего кафедрой
(руководителя проекта)
ФИО

Заявка

Прошу на сервере новостей в иерархии taom создать группу_____
наименование группы новостей и дерева

для _____
предназначение группы

_____

Дата начала действия группы : ____/_____/20____ г

Дата окончания действия группы: ____/_____/20____ г

Дата Подпись

Содержание

1. Общее описание ... 1
2. Описание предоставляемых возможностей. ... 1
3. Описание пользователей сервиса ... 1
4. Основные условия предоставления почтового сервиса ... 2
4.1. Адрес электронной почты ... 2
4.2. Время предоставления ... 2
4.3. Способ предоставления ... 2
4.4. Предоставление объема получаемой электронной корреспонденции (квота) ... 2
4.5. Группы рассылок ... 3
4.6. Дополнительные операции с почтовыми адресами ... 3
5. Дополнительные условия предоставления почтового сервиса ... 4
5.1 Этикет электронной почты ... 4
5.2 Ограничения использования сервиса ... 5
5.2.1 Действия при нарушении ... 5
5.3 Возможности изменения правил ... 5
6. Заключительные положения ... 5
Форма ИТ/П-1 ... 6
Форма ИТ/П-2 ... 7
Форма ИТ/П-3 ... 8
Форма ИТ/П-4 ... 9
Форма ИТ/П-5 ... 10
Форма ИТ/П-6 ... 11
Форма ИТ/П-7 ... 12