ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

к услуге «Офис» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[I. Технические требования 2](#_Toc176853796)

[1. Описание услуги 2](#_Toc176853797)

[2. Требования к облачным сервисам 2](#_Toc176853798)

[3. Дополнительные требования 19](#_Toc176853799)

# Технические требования

## Описание услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга** | **Описание** |
| 1 | Услуга «Офис» | Подключение и обеспечение доступа к облачным сервисам, сроком на **36 месяцев**, с момента активации права доступа к облачным сервисам. Облачные сервисы включают в себя следующие компоненты: * электронная почта;
* облачное файловое хранилище;
* аудио-видео конференцсвязь;
* мессенджер;
* календарь;
* совместная работа с документами;
* управление задачами и процессами.

Облачные сервисы обеспечивают возможность доступа к указанным компонентам от **1900** Пользователей Заказчика. |

## Требования к облачным сервисам

| **№** | **Компонент** | **Функциональные характеристики (потребительские свойства) и качественные характеристики товара** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Электронная почта | Функциональность предоставляет возможность пользователю[[1]](#footnote-2) использовать электронную почту для обработки и хранения входящих и исходящих сообщений, а также других пользовательских настроек работы почтовой системы. В рамках данной функциональности обеспечена антивирусная и антиспам защита.**Инструменты администрирования электронной почты реализуют следующие функции и возможности:*** веб-интерфейс, который позволяет создавать, настраивать аккаунты пользователей и параметры организации, ведение электронного журнала событий;
* инструмент миграции содержимого почтовых ящиков с внешнего сервиса (Microsoft Exchange);
* инструмент добавления и настройки DNS[[2]](#footnote-3) записей доменов;
* возможность централизованного восстановления удаленных писем из корзины Пользователей;
* возможность создания списков рассылки для групп Пользователей и выполнения ими групповых рассылок; использование групп рассылки для рассылки писем членам группы. Установление запрета рассылки почтовых сообщений на группу рассылки для Пользователей, не состоящих в группе;
* возможность массово добавлять почтовые ящики в имеющиеся группах рассылок и удалять их из рассылок;
* возможность централизованно создать и выключить рассылку на всех сотрудников организации;
* возможность массово создать почтовые ящики Пользователей путем интеграции с Active Directory (далее -AD). Возможность синхронизации с внешним каталогом с помощью LDAP[[3]](#footnote-4) фильтров для управления состоянием и атрибутами пользователей;
* поддержка протокола SAML 2.0 для интеграции с внешними сервисами аутентификации и авторизации;
* возможность централизованно включить и выключить использование протоколов IMAP, POP3 для сотрудников;
* корректировка правил фильтрации нежелательных почтовых сообщений, вредоносного программного обеспечения и фишинга, в том числе возможность индивидуальной настройки по адресам в Интернете, диапазону подсетей, доменам и почтовым адресам отправителей.

**Функционал API электронной почты реализовывает следующие функции и возможности:*** управление созданием и атрибутами сотрудников;
* назначение должности;
* назначение группы и подразделения;
* блокировка учетной записи сотрудника;
* удаление учетной записи сотрудника;
* аудит публичных ссылок сотрудника;
* информация о наличии двухфакторной аутентификации у сотрудника;
* управление созданием и атрибутами подразделений организационной структуры:
* управление адресом рассылки подразделения;
* управление описанием и названием подразделения;
* управление иерархической структурой организации;
* управление созданием и атрибутами групп - организационной структуры;
* управление участниками группы;
* управление адресом рассылки группы;
* управление описанием и названием группы;
* управление иерархической структурой групп;

**Серверная часть электронной почты реализовывает следующие функции и возможности:*** поддержка протоколов SMTP, POP3, IMAP;
* поддержка технологии Email-аутентификации – DKIM, SPF;
* отправка почтовых сообщений по протоколу SMTP;
* получение почтовых сообщений с внешних почтовых адресов;
* приём и передача электронных почтовых сообщений между Пользователями, находящимися как внутри корпоративной инфраструктуры, так и вне её по протоколу SMTP;
* идентификация отправителя внутри домена осуществляется на серверной стороне SaaS-платформы;
* обновление информации о почтовом ящике Пользователя между сервером и клиентом для мобильных приложений;
* сервис содержит встроенные средства антивирусной и антиспам-защиты;
* максимальный объем почтового ящика не ограничен.

**Клиентская часть электронной почты реализовывает следующие функции и возможности:*** возможность работы с почтовым ящиком через веб-интерфейс с помощью браузера (не требуя наличия программы-клиента электронной почты на рабочем месте пользователя);
* наличие веб-интерфейса для управления учетной записью;
* многоуровневая вложенность папок почтового ящика;
* поиск по вложенным документам;
* редактирование правил обработки и пересылки почтовых сообщений: возможность связывать действия с получаемыми и пересылаемыми почтовыми сообщениями, и указывать условия выполнения связанных действий;
* возможность задавать правила автоматической сортировки входящих сообщений по папкам и меткам;
* централизованно настраиваемые правила для входящей почты всего домена;
* возможность настройки отображения почтовых сообщений в почтовом ящике в две и три колонки;
* возможность настройки отображения почтовых сообщений в почтовом ящике в виде бесед;
* печать почтового сообщения;
* возможность просмотра полной служебной информации о сообщении и сохранения сообщения в формате EML;
* поиск сообщений, в том числе создание поисковых запросов с комбинацией нескольких полей;
* отображение контактных сведений о Пользователе (отправителе\получателе) в веб-версии, в том числе адрес электронной почты, картинки пользователя (аватара) - без обращения к адресной книге;
* возможность добавления Пользователем отправителей в черный список (заблокированные отправители);
* отображение в веб-интерфейсе количества непрочитанных почтовых сообщений и количества элементов в папке;
* возможность доступа через веб-интерфейс к просмотру списка подключенных к почтовому ящику устройств;
* автоматическая обработка входящих почтовых сообщений согласно настроенным правилам Пользователя по прочтению, перемещению, удалению, переадресации принятого сообщения в веб-версии;
* создание почтового сообщения в веб-интерфейсе, мобильных клиентах для IOS и Android;
* авто-сохранение черновика почтового сообщения в процессе его создания в веб-интерфейсе;
* создание в веб-интерфейсе шаблона из сообщения, использование шаблонов для создания сообщений;
* создание, редактирование, удаление шаблонов писем;
* форматирование текста при создании и редактировании почтового сообщения в веб-интерфейсе;
* возможность контекстового перевода сообщения в режиме онлайн, как минимум на все официальные языки стран СНГ и Евросоюза и **Китайский**;
* возможность добавления непосредственно в текст письма картинок, гиперссылок, таблиц при создании и редактировании почтового сообщения в веб-интерфейсе;
* отправка почтовых сообщений в веб-интерфейсе с вложениями в виде: текстовых файлов и таблиц, картинок и иных типов файлов;
* возможность отправки вложений, превышающих размер до 25 МБ;
* возможность отправки вложений, превышающих установленный администратором лимит, как ссылок на облачное файловое хранилище, входящее управляемое ПО.
* удаление вложений в почтовом сообщении при создании почтового сообщения;
* отправка и отложенная отправка (с указанием даты и времени отправки) почтового сообщения;
* удаление в корзину и восстановление из корзины почтового сообщения;
* скачивание почтового сообщения;
* открытие (загрузка) полученного и отправленного почтового сообщения;
* пометка письма, группы почтовых сообщений меткой «важное»;
* отметка сообщений с помощью меток, список которых возможно создавать индивидуально;
* возможность просмотра полученных и отправленных почтовых сообщений;
* сортировка писем по дате получения;
* пометки почтового сообщения, группы почтовых сообщений прочитанными и непрочитанными;
* возможность использовать «Умные Ответы» в переписке: короткие фразы, которыми можно ответить на письмо;
* ответ на электронное сообщение с цитированием;
* пересылка электронного сообщения с цитированием исходного электронного сообщения и вложениями;
* возможность настройки автоответов;
* формирование текста автоответа Пользователем;
* сохранение редактируемого письма в качестве черновика для использования по прошествии времени;
* редактирование, отправка, удаление черновика;
* создание, редактирование, удаление автоматической подписи сообщения, добавляемой в тело сообщения при отправке;
* форматирование текста подписи в веб-интерфейсе;
* создание, редактирование, переименование, удаление папок;
* возможность перемещения Пользователем почтового сообщения и группы сообщений в папку спам, корзину, произвольную папку;

**Требования к адресно-справочному каталогу (адресная книга) электронной почты:*** адресно-справочный каталог состоит из Глобальной книги организации[[4]](#footnote-5) и Локальной адресной книги[[5]](#footnote-6) Пользователя, которые позволяют отображать в веб-интерфейсе все контакты, с которыми взаимодействовал Пользователь в почте, включая как организационную адресную книгу, так и внешних Пользователей, а также позволять создание, редактирование, удаление контактов в локальной адресной книге Пользователя.
* возможность добавления отправителей в адресную книгу из писем;
* экспорт и Импорт контактов адресной книги в формате vCard.

**К ёмкости сервиса «Электронная почта» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает работу пользователей в количестве от **1900**.
 |
| 2 | Облачное файловое хранилище | Функциональность предоставляет возможность пользователям загружать, скачивать и отправлять файлы разных размеров, управляя доступом к файлам с помощью назначения прав (в т. ч. согласно ролевой модели). Также данная функциональность используется для сервисов «Электронная почта», «Обмен сообщениями и звонками» и «Аудио-видео конференцсвязь» для хранения и обработки вложений, а также для функционального блока «Совместная работа с документами» для хранения и работы с документами.**Требования к ёмкости файлового хранилища:*** возможность предоставления дискового пространства от **1900** пользователей – от **1ТБ** пространства для каждого пользователя;
* доступ к сервису обеспечивается безопасным подключением через сеть Интернет.

**Облачное файловое хранилище обеспечивает следующие функции:*** наличие десктоп-клиента для АРМ под управлением ОС Windows, MacOS, Linux для доступа к сервису файлового хранилища;
* наличие мобильного клиента для смартфонов под управлением ОС Android, iOS для доступа к сервису файлового хранилища;
* возможность загрузки файлов объемом до 10 ГБ через любой программный клиент;
* возможность загрузки файлов объемом до 50 ГБ через десктопный клиент;
* размер облачного хранилища **1ТБ** на каждого пользователя с возможностью расширения;
* возможность синхронизации содержимого выбранных директорий на клиентской машине и в файловом хранилище посредством использования клиентского приложения;
* возможность выгрузить всё содержимое файлового хранилища пользователя на его АРМ;
* возможность поделиться ссылкой на файл и папку в файловом хранилище пользователя, в том числе и для внешних контактов за пределами контура организации Заказчика;
* возможность при создании установить ограниченный срок жизни ссылки на папку и файл в файловом хранилище;
* возможность запретить скачивание при создании ссылки на файл и папку в файловом хранилище пользователя, предоставляя только функцию просмотра;
* возможность удалить ссылку на файл и папку пользователем самостоятельно, без привлечения администраторов сервиса;
* возможность выбрать из списка кому предоставить доступ к папке в облачном хранилище пользователя: на сотрудника, на группу/отдел;
* возможность указать внешнего получателя для предоставления доступа к папке;
* возможность предоставить доступ к папке только на чтение;
* наличие уведомления о предоставлении доступа к папке для сотрудников, получивших этот доступ;
* возможность поиска по файловому хранилищу пользователем по следующим атрибутам: по имени и расширению файла; по тексту документам; по тексту изображения;
* наличие истории изменения текстовых документов, таблиц, презентаций;
* возможность просмотра файлов из клиентского приложения: текстовых документов, таблиц, презентаций; фото, видео файлы.
 |
|  3 | Аудио-видео конференцсвязь | Функциональность предоставляет возможность совершать как персональные, так и групповые аудио-видеозвонки, демонстрировать содержимое экрана, обеспечивать параллельный обмен сообщениями в чате.**Функциональность аудио-видео конференцсвязи обеспечивает следующие функции:*** наличие десктоп-клиента для автоматизированного рабочего места (далее — АРМ) под управлением ОС Windows, MacOS, для доступа к сервису видеоконференций, обмена сообщениями и файлами внутри конференций, приватных видео и аудиозвонков;
* наличие мобильного клиента для смартфонов под управлением ОС Android, iOS для доступа к сервису видеоконференций, обмена сообщениями и файлами внутри конференций, приватных видео и аудиозвонков;
* возможность доступа к конференциям с помощью веб-браузера по протоколу https.
* доступ к сервисам функционального блока обеспечивается безопасным подключением через сеть Интернет, в том числе для подключения внешних пользователей, не являющихся сотрудниками Заказчика;
* наличие единого интерфейса для управления ресурсами системы и пользователями;
* возможность записи конференций в локальные хранилища файлов;
* доступ к записям конференций без необходимости привлечения инженерно-технического персонала;
* возможность отключения микрофона и динамиков во время звонка;
* возможность управления микрофоном с помощью горячих клавиш;
* если пользователь начинает говорить с отключенным микрофоном, то ему приходит уведомление о состоянии микрофона и предложение использовать горячую клавишу для временного включения микрофона на время нажатия указанной горячей клавиши;
* возможность демонстрации экрана;
* возможность динамического управления раскладкой экрана конференции с выделением на главный экран различных элементов конференции (чат, участники, спикер, демонстрация экрана);
* возможность использования встроенных, предустановленных раскладок конференции;
* возможность записи конференции с прямым указанием на запись демонстрации экрана и общей раскладки участников;
* возможность записи видеоконференции из клиентского приложения с уведомлением, а также с разрешения противоположной стороны;
* информирование о проводящих запись участниках в графическом интерфейсе клиентского приложения;
* возможность создания опросов с демонстрацией результатов опроса, в том числе в графическом представлении;
* возможность предоставления делегирования организаторских прав на соорганизаторов;
* возможность принудительного отключения звука и видеотрансляции участников со стороны организатора;
* создание в клиентском приложении виртуального фона для спикера;
* возможность писать в чате как всем участникам, так и индивидуально организатору и другому участнику;
* интеграция с AD для аутентификации пользователей;
* отображение имён участников, извлекаемых из AD;
* веб-интерфейс для планирования конференций;
* автоматическое восстановление звонка в случае возникновения сетевых проблем.
* Подавление фонового шума при трансляции.

**К ёмкости сервиса «Аудио-видео конференцсвязь» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает работу пользователей в количестве от **1900**.
* суммарная ёмкость обеспечивает до **300** одновременных подключений участников с использованием видео, аудио и совместной работы с документами;
* количество одновременно проходящих конференций не ограничено.
 |
| 4 | Мессенджер | Функциональность «Мессенджер» предоставляет возможность обмена сообщениями и звонкамимежду пользователями в реальном времени.**К функциональности сервиса «Мессенджер» предъявляются следующие требования:*** мессенджер имеет следующие виды клиентского ПО: Мобильный клиент для доступа к мессенджеру с мобильных устройств (далее — мобильный клиент); Десктоп-клиент и Веб-клиент для доступа к мессенджеру при помощи компьютера (далее — веб-клиент);
* мессенджер обладает следующими видами клиентского ПО: клиент для устройств под управлением операционной системой (далее — ОС) iOS (от версии 12 и выше); клиент для устройств под управлением ОС Android (от версии 5.0 и выше); клиент для стационарных рабочих мест сотрудников под управлением ОС Windows (от версии Windows 7 и выше), MacOS (от версии Mac OS X 10.13 и выше); универсальный клиент, функционирующий через веб-браузер;
* работая совместно с функциональным блоком «Аудио-видео конеференцсвязь» мессенджер реализовывает следующие форматы коммуникаций в части обмена мгновенными сообщениями: Чат — переписка между двумя пользователями; Группа — переписка между пользователями в группе; Канал — группа в формате «только для чтения», где информация отправляется администратором канала; Сохраненные сообщения — пространство для личной работы, заметок, произвольного сохранения сообщений из других чатов; Персональные аудио- и видеовызовы; Ветки — возможность для пользователей оставлять ответы на сообщение в группе, создавая таким образом «ветвь обсуждения» внутри групповой переписки;
* мессенджер в части обмена мгновенными сообщениями обеспечивает отправку сообщений следующих типов: текст; эмоджи; стикеры; голосовые сообщения; фото и видеоматериалы с возможностью добавить подпись при отправке; файлы других форматов;
* возможность разграничения рабочих и личных чатов сотрудников. Все внутренние чаты сотрудников Заказчика отделены от внешних и личных чатов и удаляться при увольнении сотрудника;
* возможность проведения опросов в групповых чатах и выгрузки полученных результатов в удобном для последующего анализе формате CSV;
* возможность просмотра карточки контакта с наличием функций быстрой связи.
* отправку геопозиции с мобильных клиентов (Android, iOS);
* отправку фото- и видеоматериалов;
* прием всех отправленных файлов разными пользователями и одним пользователем неограниченное количество раз на любое количество авторизованных устройств. Возможность прекращения и возобновления приема файла;
* возможность при отправке файла его автоматического сохранения в файловом хранилище функционального компонента «Файловое хранилище»;
* пересылку ранее отправленных и принятых файлов без необходимости повторной загрузки файла отправителем;
* возможность вставки и отправки файлов из буфера обмена;
* возможность отправки файлов перетаскиванием в чат, на контакт в списке чатов (десктопное приложение, веб-версия);
* возможность преобразования полученного голосового сообщения в текст.
* **мессенджер позволяет пользователям обмениваться голосовыми и видео звонками как в режиме точка-точка, так и с количеством одновременных участников до 40-ка.**

**К ёмкости сервиса «Мессенджер» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает одновременную работу пользователей в количестве от **1900**.
 |
| 5 | Календарь | Функциональность предоставляет возможность планирования дел разной степени важности: от регулярных мероприятий до срочных встреч.**Сервис «Календарь» обеспечивает следующую функциональность:*** создание, редактирование, перенос и удаление встречи с участием одного пользователя и группы пользователей;
* перенос встреч с уведомлением и без уведомления участников обо всех изменениях и добавлением комментария о причинах изменений;
* редактирование состава участников встречи, с уведомлением и без уведомления участников обо всех изменениях и добавлением комментария о причинах изменений;
* создание встречи с бронированием переговорной комнаты;
* редактирование встречи с возможностью переноса встречи в другую переговорную комнату;
* настройка видимости Календаря только участниками встречи, всеми сотрудникам организации и всеми пользователями, у которых есть ссылка;
* редактирование встречи с возможностью отмены бронирования переговорной без отмены встречи;
* возможность добавления во встречи групп рассылок с автоматическим добавлением участников при приеме встречи;
* возможность настройки уведомлений от Календаря по электронной почте, если встреча изменена организатором;
* указание времени начала, окончания и длительности встречи;
* возможность создать встречу в течение целого дня;
* возможность создания встречи без участников;
* настройка уведомлений о событиях в Календаре;
* возможность настройки рабочего графика;
* возможность использования дополнительных индивидуальных Календарей (помимо основного);
* возможность настройки уведомлений от Календаря по электронной почте при изменении встречи организатором и действиях пользователей-участников встречи (подтвердил участие, не подтвердил участие, отказался от участия);
* возможность настроить отображение разных календарей в разной цветовой теме;
* возможность импортировать события в календарь с помощью файла формата ICS;
* для экспорта событий календаря поддерживаются форматы: ICS, HTML, CalDAV;
* поддержка сторонних приложений для работы с календарем по протоколу CalDAV;
* возможность добавить подписку в формате iCalendar помимо событий календаря;
* управление календарем другого пользователя (например, Руководитель назначает помощника своим представителем, предоставляя ему права на создание, перемещение и удаление встречи, а также на организацию собраний от имени Руководителя) без передачи аутентификационных данных пользователя;
* возможность пользователем передать управление личным Календарем другим пользователям с настройкой доступа — чтение и чтение и изменение, без передачи аутентификационных данных пользователя.

**К ёмкости сервиса «Календарь» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает одновременную работу пользователей в количестве от **1900**.
 |
| 6 | Совместная работа с документами | Функциональность предоставляет возможность пользователям открывать, редактировать и сохранять документы, включая возможность одновременной работы нескольких пользователей с одним документом. Функциональность поддерживает сохранение истории изменений (версионность), позволяя в любой момент вернуться к произвольным предыдущим версиям документа и отменить изменения.**К функциональности сервиса «Совместная работа с документами» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает работу с текстовыми документами следующих форматов: с возможностью просмотра — DOC/DOCX, ODT, CSV, RTF, TXT, PDF; с возможностью редактирования — DOCX;
* в редакторе текстовых документов реализованы стандартные функции по редактированию, форматированию, проверке орфографии текста;
* сервис обеспечивает работу с электронными таблицами следующих форматов: с возможностью просмотра — XLS, XLSX, ODS, CSV; с возможностью редактирования — XLSX;
* в редакторе электронных таблиц реализованы стандартные функции по редактированию, форматированию, проверке орфографии содержимого таблиц;
* сервис обеспечивает работу с файлами электронных презентаций следующих форматов: с возможностью просмотра — PPT, PPTX, ODP; с возможностью редактирования — PPTX;
* в редакторе презентаций реализованы стандартные функции по редактированию, форматированию, проверке орфографии содержимого презентаций;
* в редакторах реализована возможность работы с графическими изображениями форматов BMP, JPEG, JPG, PNG.

**К ёмкости сервиса «Совместная работа с документами» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает одновременную работу пользователей редактора в количестве от **1900**. В случае превышения указанного одновременного количества пользователей, для пользователей сверх указанного объема предоставляется функция просмотра файлов (без возможности редактирования);
 |
| 7 | Управление задачами и процессами | Функциональность служит для управления задачами и процессами. Руководители могут распределять работу между сотрудниками и контролировать ее выполнение. Инструмент должен иметь средства визуализации хода выполнения задач (доски, дашборды), средства контроля сроков исполнения и средства рассылки уведомлений и напоминаний. **К функциональности сервиса «Управление задачами и процессами» предъявляются следующие требования:*** Набор статусов (воркфлоу), через которые проходит задачи;
* Возможность создания собственных воркфлоу (в т.ч. своих статусов) с помощью графического редактора;
* Готовые преднастроенные шаблоны для бизнес-процессов: базовая разработка, разработка на заказ, скрам, Канбан, модуль работы с документами, маркетинг и реклама, кадровые процессы, подбор персонала;
* Гибкие персональные настройки уведомлений о любой задаче. Напоминания о задаче.
* Создание связей между задачами любой глубины и визуализация наличия таких связей с возможностью навигации между ними;
* Механизмы настройки контроля SLA для задач разного типа и разного этапа;
* Встроенные дашборды с возможностью подключения готовых виджетов:
* списки задач — виджеты, содержащие список задач, удовлетворяющих определенному фильтру;
* сводные таблицы — виджеты, отображающие статисику по задачам в табличном виде;
* виджеты статистики — виджеты, на которых статистика по задачам отображается в виде диаграмм и графиков;
* заметки — виджеты заметок;
* API для интеграции внешних сервисов, импорта/экспорта задач;
* Наличие готовых модулей для реализации интеграций (библиотек, SDK или др.) и примеров использования API в документации;
* Содержать инструменты ведения базы знаний – создания и редактирования статей, разделения доступа к статьям и организации статей в иерархическую структуру;
* Возможность вызова внешних сервисов/систем по API в рамках сценария работы с задачей (как по изменению задачи, так и по другим условиям);
* Содержать инструментарий для управления разработкой программ и приложений:
* гибкое управление задачами: настраиваемые типы, статусы и параметры задач, шаблоны, возможность декомпозиции и структурирования задач с помощью связей;
* инструменты для работы по гибким методологиям (Agile);
* автоматизация рутинных действий, которая экономит время разработчиков;
* наличие возможности построения аналитики при работе по спринтам - количества выполненных задач в спринтах, объему стори-поинтов в закрытых задачах спринта относительно общего количества стори-поинтов во всех задачах спринта (диаграмма сгорания);
* наличие функциональности планирования и запуска спринтов - объединения задач, планируемых к реализации в заданный (произвольный) период времени
* подключение репозиториев исходного кода и возможность интеграции с другими системами;
* инструменты коллективной оценки сложности задач и получения агрегированной оценки на базе оценок всех участников;
* Содержать инструментарий для автоматизации службы поддержки:
* приём обращений от пользователей без необходимости наличия учетной записи в организации (в т.ч. через почту);
* организация нескольких линий поддержки для работы с обращениями разной сложности;
* ведение переписки с пользователями со страницы задачи;
* группировка обращений по темам;
* инструмент отслеживания времени обработки обращений;
* создание и использование собственных типовых шаблонов ответов и комментариев на задачи;
* сбор статистики по обращениям.
* ˗ Содержать инструментарий для управления задачами и процессами:
* возможность объединения задач,
* возможность визуализации любого набора задач в виде диаграммы Ганта.
* возможность простроения критического пути задачи;
* возможность автоматизированного сдвига сроков последующих задач на основании сдвига сроков предшествующих задач;
* возможность работы со списком задач - объединения и поиска задач по признакам, отображение разных задач на одном экране и визуализация связей между задачами;
* возможность визуализации задач в виде дерева (при декомпозиции крупных задач на более частные).
* Содержать инструментарий для организации и визуализации задач в виде “доски” - карточек задач, распределенных по столбцам-статусам задач:
* перемещение задач между статусами на доске с использованием механизма “drag&drop”;
* перемещение задач между группами задач на доске с использованием механизма drag&drop”;
* создание задач непосредственно в интерфейсе доски;
* фильтрация задач на доске задач и выбор задач по заданным критериям, горизонтальная группировка задач по Исполнителю и др. критериям.
* возможность указания ограничений на количество задач в одном столбце и индикация превышений этого количества;
* возможность указания ограничений на количество задач в одной группе задач и индикация такого превышения.
* Иметь возможность организации SSO - интеграции с корпоративными системами управления доступом (включая, ActiveDirectory);
* Предоставлять возможность создания задач внешними пользователями (не сотрудниками организации) без необходимости приобретения дополнительных лицензий;
* Поддерживать создание собственных дополнительных атрибутов задач и использовать их в сценариях (в т.ч. пользователем, без наличия административных прав);
* Хранение всей истории работы над задачами;
* Отсутствие ограничений на суммарный объем файлов, объем истории работы над задачами, количеству задач.
* Наличие решения в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных в соответствии со статьей 12.1 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

**К ёмкости сервиса «Управление задачами и процессами» предъявляются следующие требования:*** сервис обеспечивает одновременную работу пользователей в количестве от **1900** в режиме просмотра и от **70** пользователей в режиме полного доступа.
 |

## Дополнительные требования

| **№** | **Группы требований** | **Требования** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Требования к техническому обеспечению | * В целях отказоустойчивости для размещения ресурсов платформы должны быть задействованы не менее трех инженерно-независимых ЦОД. Необходимость обусловлена требованиям к обеспечению полной независимости инфраструктурных площадок и реализации возможности использования технологии высокодоступного георезервирования и синхронизации данных.
* Каждый ЦОД должен быть изолирован от аппаратных и программных сбоев в другом ЦОД.
* Каждый ЦОД должен быть обеспечен резервированными каналами связи с резервированной пропускной способностью (пропускной способностью, обеспечиваемой в случае выхода из строя любого из каналов связи) не менее 10 Гбит/с.
* Внешние каналы связи должны быть независимы на уровне оборудования, физических кабельных трасс и канализаций. Должна быть возможность кроссировки с сетевым оборудованием в основных точках обмена трафиком.
* Каждый ЦОД должен обладать собственным охраняемым периметром, оборудованным системами наблюдения и службой физической охраны.
* Хранение записей видеонаблюдения должно осуществляться в течение срока не менее 90 дней.
* Доступ к каждому ЦОД должен регулироваться утвержденной политикой контроля доступа к серверным и сетевым ресурсам, зонам безопасности, помещениям ЦОД, строго регламентирующей порядок предоставления указанных доступов.
* Обязательно наличие политик, регламентирующих вывод из эксплуатации используемого для оказания Услуг оборудования с обязательным удалением данных с носителей.
* Размещение всех компонентов инфраструктуры Исполнителя должно осуществляться на территории Российской Федерации с целью надлежащего исполнения ФЗ № 152 «О персональных данных».
* Обеспечение работоспособности физической инфраструктуры, на базе которой функционирует Облачная платформа, находится в зоне ответственности Исполнителя.
 |
| 2 | Требования к интеграции | * Облачные сервисы должны иметь возможность интеграции со службой каталога – Active Directory и функцию SSO
* Исполнитель осуществляет интеграцию со службой каталога Active Directory, а также настройку SSO (при необходимости).
 |
| 3 | Требования к миграции данных | * Облачные сервисы должны иметь инструментарий для миграции данных (почта, календарь, контакты) из текущей инфраструктуры Заказчика.
* Исполнитель должен оказать услуги по миграции данных.
 |
| 4 | Требования к антивирусной защите | * Облачные сервисы дложны быть обеспечены средствами антивирусной защиты
 |
| 5 | Требования к диагностированию системы | * Обеспечено централизованное протоколирование (журналирование) всех важных действий пользователей и прикладных администраторов в рамках облачных сервисов в журналах аудита. Исключена возможность редактирования журналов аудита пользователями и прикладными администраторами. Формат протоколирования согласован с форматом передачи и хранения событий системы мониторинга и контроля Заказчика. Обеспечены возможность определения авторства каждой операции и отсутствие неавторизованных операций на основе уникальных персонифицированных идентификаторов каждого пользователя, процедуры аутентификации и протоколирования действий пользователей в журналах аудита.
* Средства протоколирования(аудита) имеют возможность отслеживать события следующих классов:
* использование механизмов аутентификации;
* создание, модификация, удаление объектов;
* действия пользователей и программные процессы;
* изменения: настроек безопасности, политики аудита;
* управление пользователями: изменение списка пользователей, модификация прав доступа и привилегий.
* Обеспечено сохранение всех учетных записей пользователей, в том числе заблокированных.
 |
| 6 | Требования к надежности | * Сервис обеспечивает высокий уровень доступности, составляющий от 99,75% в год.
* Соблюдать требования к надежности платформы, а именно, суммарное время простоя платформы, вызванного инцидентами, составляет не более 22 часов в год.
 |
| 7 | Требования по сохранности информации при авариях | * Сохранность информации при сбоях и авариях достигается для баз данных и файлов данных на файловых серверах за счет архитектуры построения технических средств и специализированного ПО на стороне Контрагента.
* Исполнитель обеспечивает резервное копирование почтовых данных пользователей и данных облачного диска пользователей, а также гарантирует восстановление на любую глубину до 6 месяцев.
 |
| 8 | Требования к защите информации от несанкционированного доступа | * Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности облачных сервисов организован Правообладателем с учетом требований приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
 |
| 9 | Требования к гарантийной поддержке облачных сервисов | На протяжении срока эксплуатации облачных сервисов Исполнитель обеспечивает:–гарантию поддержки конечных пользователей облачных сервисов, в которую входит приём запросов и предоставление консультаций по конкретным вопросам, связанным с функциональностью облачных сервисов, а также устранению нештатных ситуаций с клиентской и серверной частью ПО. |
| 10 | Требования к адаптации пользователей и Администраторов ИТ-службы | Исполнитель проводит адаптацию пользователей и администраторов ИТ-службы Заказчика к новому решению (подготовка инструкций, проведение обучающих вебинаров и т.п.) |

1. Пользователь — это лицо, которое использует облачное программное обеспечение для выполнения конкретной функции. [↑](#footnote-ref-2)
2. настройки DNS — это технология, которая позволяет браузеру найти запрошенный пользователем сайт по его имени. [↑](#footnote-ref-3)
3. LDAP — относительно простой протокол, использующий TCP/IP и позволяющий производить операции аутентификации (bind), поиска (search) и сравнения (compare), а также операции добавления, изменения и удаления записей. [↑](#footnote-ref-4)
4. Глобальная книга организации – главный список всех получателей электронной почты Заказчика. [↑](#footnote-ref-5)
5. Локальная адресная книга – список адресов получателей электронной почты конкретного пользователя. [↑](#footnote-ref-6)