

Naziv usluge	Mail - Elektronička pošta
Tip usluge	Poslovna
Kratak opis usluge	Razmjena elektroničkih poruka
Poslovni opis usluge	Razmjena poslovnih e-poruka s internim i eksternim korisnicima omogućena je kroz aplikacije na radnoj stanici, mobilnim uređajima i web e-mail portalu webmail.evlada.ba koji je dostupan putem interneta. Usluga omogućava smještanje pošte do 1500 MB i veličinu e-poruke do 20 MB. Kroz sve kanale moguće je korištenje zajedničkog adresara svih korisnika ove usluge. Planiranje poslovne agende i sastanaka omogućeno je kroz opciju osobnog i dijeljenih kalendara.
Funkcionalnosti	Servis elektroničke pošte mogu koristiti zaposleni u institucijama BiH. Servis omogućava razmjenu elektroničkih poruka između: - internih korisnika - vanjskih sudionika u komunikaciji. Standardne funkcionalnosti elektroničke pošte, za sve korisnike, uključuju: - moгуćnost slanja/primanja elektroničkih poruka - kalendar - zakazivanje sastanaka, pravljenje rasporeda kao i pregled dijeljenih kalendara - pristup svim kontaktima unutar Exchange organizacije (svima koji koriste servis) - moгуćnost kreiranja poslovnih zadataka - moгуćnost kolaboracije sa Skype for Business komunikacijskim alatom. Osim standardnih opcija, na zahtjev se mogu omogućiti i funkcionalnosti: - žurnaling (jurnaling) - arhiviranje - SMTP gateway.
Kategorija usluge	Kolaboracijski
Status usluge	U radu
Datum posljednje revizije	6. 12. 2019.
Datum sljedeće revizije	6. 12. 2020.
Radno vrijeme usluge	24 x 7

Okvir za održavanje	Svakog prvog i trećeg tjedna u mjesecu, 3 sata
Preduvjeti za korištenje	• Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije • Internet pristup • Omogućen barem jedan od kanala pristupa servisu: ○ desktop/laptop – Mail klijent (Outlook 2010 i novije verzije) ○ mobilni uređaji – Mobilni klijent s Active Sync funkcionalnošću (Outlook) ○ web-browser (IE 8 i noviji, Chrome).
Ograničenja	• Veličina pojedinačnog e-maila do 20 MB • Maksimalno dopušteno slanje e-maila na 300 adresa u jednom e-mailu • Ograničenja na sadržaj u skladu sa sigurnosnim pravilima opisanim Pravilnikom za uporabu zajedničkog ICT sustava u Vijeću ministara BiH (Pravilnik – čl. 48., 53.) • Dodjela e-adrese u skladu s definiranim Pravilnikom (članak 12.) • SMTP gateway je omogućen samo institucijama u domeni „e-vlade“
Informacije o podršci	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-maila na adresu evlada.podrska@evlada.ba. Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak – petak) od 9 h do 17 h. Izvan radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.
Pristup usluzi	Prema Pravilniku (članak 29.) za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev: • na razini institucije – Obrazac (br. 8. iz Pravilnika) za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) • na razini korisnika - Obrazac (br. 1. iz Pravilnika) za novi korisnički nalog (za svakog korisnika). Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu s Pravilnikom prema članku 11.
Standardni zahtjevi	Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi: • kreiranje korisničkog naloga (Pravilnik, obrazac br. 1) • promjena prava pristupa (Pravilnik, obrazac br. 5) • blokiranje i brisanje korisničkih naloga (Pravilnik, obrazac br. 4) • reset lozinke (Pravilnik, obrazac br. 3) • izvještavanje (službeni dopis).

	• Kreiranje i ažuriranje distributivnih grupa (slanje email zahtjeva na adresu evlada.podrska@evlada.ba od strane IT predstavnika institucije) • Zahtjev za vraćanje sigurnosne kopije elektroničkih pretinaca (Pravilnik, obrazac br. 13.)
Izmjena usluge	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji. Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradić će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve