

## 2. Service Mail

<b>A. Généralités</b>	<p>Le service Mail apporte un soutien aux utilisateurs dans le cadre de leur communication électronique quotidienne via leur boîte mail au sens large, (mail, calendrier, contact, ...).</p>								
<b>1. Caractéristiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La taille d'une boîte mail est au minimum 1GB. Une boîte de taille supérieure peut également être offerte sur demande. A titre indicatif : <table border="1" data-bbox="549 546 1099 779"> <tr> <td>➤ Bronze</td> <td>➤ 1 GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Silver</td> <td>➤ 2 GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Gold</td> <td>➤ 4GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Diamond</td> <td>➤ 15GB</td> </tr> </table> </li> <li>➤ A 80% de la limite, l'utilisateur reçoit un avertissement. Une fois la limite atteinte, l'utilisateur ne peut plus envoyer de mails mais peut toujours en recevoir. Le volume des archives (en ligne) est d'1 GB par an. Le volume des annexes envoyées à 15 MB vers une adresse externe est limité et à 50MB vers une adresse interne.</li> <li>➤ L'accès aux boîtes mails est assuré par défaut par Outlook Web Access (OWA). D'autres accès sont supportés mais requièrent des licences spécifiques (installées sur les postes de travail et ne sont pas intégrées dans le service décrit.</li> <li>➤ La synchronisation de boîte mail, de contacts et de l'agenda personnel est assurée sur tous les smartphones et tablettes (iPhone, tablette, Windows Phone, BlackBerry et Android).</li> <li>➤ Une note de bas de page standard peut être ajoutée à chacun des mails envoyés, par exemple pour souligner le caractère confidentiel, demandé de supprimer en cas d'erreur de destinataire, insérer une clause légale, etc</li> <li>➤ Un utilisateur peut octroyer des droits sur votre boîte mail en permettant à d'autres personnes de consulter une boîte mail ou un calendrier) mais aussi les révoquer.</li> </ul>	➤ Bronze	➤ 1 GB	➤ Silver	➤ 2 GB	➤ Gold	➤ 4GB	➤ Diamond	➤ 15GB
➤ Bronze	➤ 1 GB								
➤ Silver	➤ 2 GB								
➤ Gold	➤ 4GB								
➤ Diamond	➤ 15GB								
<b>2. Plate-forme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Microsoft Exchange (version minimum n-1)</li> </ul>								
<b>3. Responsabilités du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le client doit prévoir une infrastructure Active Directory (AD) propre liée à l'AD des ICT Chancellerie ou utilise la forêt AD des SHS. Le nom de domaine AD choisi est libre.</li> <li>➤ Les boîtes mails sont élaborées par le helpdesk local. Les adresses électroniques disposent d'une extension selon le format @ agréé, prévoir la syntaxe pour le préfixe de l'adresse électronique.</li> </ul>								
<b>B. Service &amp; SLA</b>	<p>Critique 24-7(cfr. La description SLA dans la fiche du Service 1. Support)</p>								

4. Sauvegarde des données	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ La période de rétention des boîtes mails est de trois mois.</li><li>➤ Une copie de sécurité est prévue sur un support distinct.</li></ul>
5. Sécurité des données	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Le propriétaire des données reste l'unique propriétaire, le service ICT de la Chancellerie n'est qu'un opérateur.</li><li>➤ L'authentification s'effectue via un login, mot de passe et MFA</li><li>➤ Tous les mails entrants, sortants et ceux conservés sur les serveurs, sont scannés à des fins de protection contre les virus et les spams non-désirés.</li><li>➤ Des audits réguliers sont prévus au niveau de la sécurité. Les incidents au niveau de la sécurité sont abordés lors des réunions de service management.</li></ul>