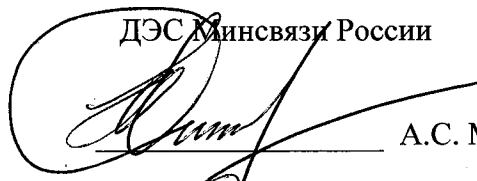


СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя

ДЭС Минсвязи России



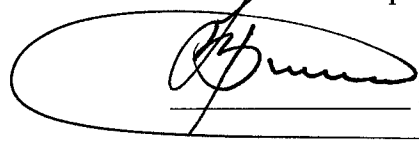
А.С. Миков

31 .03.2003г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ЗАО "Ростелеграф"



В.И. Прилипко

27 .03.2003г.

ВРЕМЕННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**для операторов пунктов коллективного пользования ОАО «Электросвязь»
оборудованных рабочими местами системы Rostelemail.**

Введение

Настоящие положения разработаны на основании Федерального закона «О связи»; Правил предоставления услуг телеграфной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 1997 г. № 1108; Рекомендаций МСЭ (МККТТ Х.400-Х.420, Х.500-Х.521, а также серий В, С и D); Сборника инструкций по общей эксплуатации телеграфной связи; Порядка взаимодействия операторов связи при предоставлении услуг телеграфной связи между странами СНГ, Литовской республикой и Эстонской республикой, утвержденного Советом глав администраций связи регионального содружества в области связи 03.06.99 г.

Документ предназначен для операторов пунктов коллективного пользования (ПКП) предоставляющих услуги: служб обработки сообщений (Х.400), телеграфной связи общего пользования (ТГОП), сети АТ/Телекс, факсимильных служб, в том числе Бюрофакс и электронной почты (Е-mail). Пользователями услуг могут быть как физические, так и юридические лица (клиенты, абоненты).

Настоящие положения являются обязательными для исполнения операторами ПКП, предоставляющими документальные услуги с использованием рабочих мест на базе РСОС «Rostelemail». Операторы ПКП должны пройти обучение по программе для операторов многофункциональных узлов документальной связи в региональных подразделениях электросвязи, утвержденной ОАО «Связьинвест».

Рабочие места операторов ПКП могут быть оборудованы программным обеспечением (ПО) изделий Isocog или Rex400. Поэтому в процессе предоставления услуг связи оператор на первом этапе использует «Руководство пользователя Isocog или Rex400». В дальнейшем, на каждом АРМ в ПКП необходимо иметь рекомендации по обработке сообщений через «Rostelemail» по каждому виду сообщения и в зависимости от используемого ПО, а также типа шлюза. (Руководство ... разрабатывается специалистами ОАО «Электросвязь», образец приведен в приложении 1).

Услуги в пунктах коллективного пользования отделений связи

1. Описание услуг

1.1 Основные услуги

Прием сообщения от пользователя и передача адресату в виде электронного сообщения (X.400, SMTP), телеграммы, телексного сообщения, факсимильного сообщения, в том числе службы Бюрофакс, а также прием указанных типов сообщений от других ПКП, или других отправителей и их доставка адресату.

В дальнейшем планируется расширение перечня услуг.

Виды принимаемых от пользователя для передачи сообщений (виды доставляемых пользователю сообщений)

Сообщение может быть принято от пользователя (а также доставлено ему) в виде записи на бланке приема телеграмм, в виде текста и/или рисунка формата А4 (письмо или факсимильное сообщение), в виде файла на магнитном носителе (на первом этапе дискета 3.5" с обязательной проверкой на вирус). Доставка сообщений пользователю производится на аналогичных носителях, если не оговорено иное.

Прием (передача) сообщений для зарегистрированных пользователей

Зарегистрированный пользователь может иметь на ПКП персональный почтовый ящик (п/я). Пользователю присваивается адрес в «Rostelemail» (X.400) и адрес в Internet (SMTP). При этом, ограничения по объему почтового ящика устанавливаются администратором узла по согласованию с оператором, который руководствуется оплатой услуг (тарифами), в том числе за:

- открытие/закрытие п/я, или серию п/я, в том числе под одним номером;
- объем информации, хранимой в п/я;
- продолжительность хранения информации в п/я;
- объем передаваемого сообщения;
- приоритет передачи сообщения;
- определение маршрутов передачи сообщения;
- право на передачу факсимильных сообщений;
- право на передачу сообщений абонентам сети АТ/Телекс;
- право на передачу сообщений абонентам Интернет;
- право на обмен сообщениями с абонентами «Rostelemail» и других международных систем.

Передача (прием) электронных сообщений в адрес (X.400 или SMTP)

Осуществляется прием сообщения от пользователя и его доставка в адрес службы обработки сообщений или электронной почты.

Предоставляется также возможность обмена сообщениями с абонентами других почтовых систем X.400 (SovMail, RosMail, Rex400, ArmMail, KazMail, MultiMail, UkrMail и др.).

Передача (прием) телеграмм

В зависимости от страны нахождения отправителя и адресата пользователям ПКП предоставляются следующие основные услуги:

- «внутренняя телеграмма»
- «международная телеграмма»

При предоставлении услуги «внутренняя телеграмма» операторы связи должны

обеспечивать:

для отправителей – прием телеграмм с целью передачи и доставки (вручения) адресатам;

для адресатов – доставку (вручение) телеграмм, поданных в их адрес отправителями.

Категории срочности.

Осуществляется обработка телеграмм следующих категорий срочности:

- для внутренних телеграмм:

«телеграмма- письмо» (с отметкой «телеграмма – письмо»);

«обыкновенная» (без отметки);

«срочная» (с отметкой «срочная»).

- для международных телеграмм:

«обыкновенная»;

«срочная».

При предоставлении услуги «международная телеграмма» операторы ПКП должны учитывать условия и ограничения, установленные администрациями связи или международными операторами телеграфной связи зарубежных стран (ограничения приведены в таблице тарифов на услугу «международная телеграмма»).

Обработка телеграмм между странами СНГ, Литовской и Эстонской Республикой должна производиться в соответствии с «Порядком взаимодействия операторов связи при предоставлении услуг телеграфной связи между странами СНГ, Литовской Республикой и Эстонской Республикой», утвержденным Советом глав администраций связи Регионального содружества в области связи 03.06.99 .

Обработка телеграмм в страны Дальнего зарубежья производится в соответствии с Инструкцией о порядке обработки международных телеграмм в организациях связи, введенной в действие указанием Минсвязи России от 30.05.2001 № 50-у.

Качество предоставляемых пользователям услуг должно соответствовать следующим требованиям:

1) сроки прохождения для внутренних телеграмм, передаваемых между любыми населенными пунктами, имеющими телеграфную связь, должны составлять:

для телеграмм категории «срочная» - не более 5 часов;

для телеграмм категории «обыкновенная» - не более 10 часов;

для телеграмм категории «телеграмма-письмо» – не более 24 часов.

2) сроки прохождения телеграмм, передаваемых между столицами республик, краевыми, областными центрами, а также внутри любого населенного пункта, имеющего телеграфную связь, должны составлять:

для телеграмм категории «срочная» – не более 3 часов;

для телеграмм категории «обыкновенная» – не более 6 часов.

3) сроки прохождения международных телеграмм категории «обыкновенная» от пункта подачи до пункта назначения должны составлять:

для телеграмм, адресованных в страны Европы- не более 12 часов;

для телеграмм, адресованных в страны Америки, Азии, Африки, Австралии и Океании, - более 24 часов.

4) сроки прохождения уведомлений о вручении телеграммы должны соответствовать срокам, установленным Правилами предоставления услуг телеграфной связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 1997 г. № 1198

5) телеграмма должна передаваться без искажений, изменяющих ее смысл.

Сроки прохождения телеграмм определяются как время с момента приема ее в пункте подачи до момента вручения телеграммы адресату. В указанные сроки не входит:

- время, в течении которого пункт связи в месте назначения телеграммы не осуществляет доставку телеграмм;

- время пересылки телеграмм средствами почтовой связи;

- время в течении которого телеграммы не могут быть доставлены по причинам и обстоятельствам, устранение которых зависит от адресата.

КОНТРОЛЬНЫЕ СРОКИ ОБРАБОТКИ ТЕЛЕГРАММ

Для телеграмм установлены контрольные сроки обработки:

| Категория срочности телеграммы | Контрольные сроки обработки | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|-----|-------------|-----|
| | На передаче | | На доставке | |
| | час | мин | час | мин |
| Срочная | - | 30 | 1 | - |
| Обыкновенная | 1 | - | 2 | - |

Дополнительные контрольные сроки на обработку телеграмм:

| Дополнительные контрольные сроки | час | мин |
|--|-----|-----|
| На передачу многословной телеграммы категории «срочная», содержащей более 150 слов | - | 10 |
| На исполнение служебных справочных телеграмм | 1 | - |
| На доработку дефектной телеграммы | - | 30 |
| | | |

Операторы связи обязаны принимать все возможные, совместимые с применяемой системой связи меры с целью обеспечения тайны передаваемых сообщений. Ограничение тайны сообщений допускается только на основании и порядке, установленном федеральными законами.

Виды телеграмм.

Осуществляется прием и передача телеграмм следующих видов:

- с уведомлением о вручении телеграфом и с уведомлением о вручении телеграфом срочное (с отметками «уведомление телеграфом» или «уведомление телеграфом срочное»);
- с доставкой в срок, указанный отправителем (с отметкой «вручить (дата)»);
- с доставкой в населенный пункт, не имеющий телеграфной связи (с отметкой «Почтой заказное»);
- с доставкой на художественном бланке «люкс», «де люкс», музыкальном художественном бланке «люкс/м» (с отметкой «люкс»; «де люкс»; «люкс/м» соответственно);
- заверенная оператором связи (с отметкой «заверенная»).

Телеграммы принимаются от пользователей для передачи во все населенные пункты Российской Федерации с учетом ограничений, условий подачи и адресования, установленных Правилами предоставления услуг телеграфной связи. Телеграмма не должна содержать более 300 слов. Если телеграмма состоит более чем из 300 слов, она должна быть разделена оператором связи на несколько частей по 300 слов каждая (последняя может содержать менее 300 слов), передаваемых как отдельные пронумерованные телеграммы. При этом отметка о категории указывается в каждой телеграмме, а отметки о виде телеграммы указывается только на первой телеграмме.

Порядок составления адресов телеграмм должен соответствовать приложению № 1 к приказу Госкомсвязи России от 03.10.97 № 43.

Все исправления по телеграммам даются только служебным порядком. Вся служебная переписка должна быть оформлена служебным извещением (телеграммой), наличие служебных записок допускается только при обработке внутренних телеграмм.

Служебные телеграммы и служебные извещения составляются с применением телеграфного кода «Связь». В тех случаях, когда нет необходимого кода, текст служебной телеграммы может составляться без применения телеграфного кода «Связь».

Обработка телеграмм должна осуществляться в соответствии с:

- Правилами предоставления услуг телеграфной связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 28 августа 1997 г № 1108;
 - Инструкцией о порядке обработки международных телеграмм в организациях связи;
 - Сборником инструкций по общей эксплуатации телеграфной связи;
 - Другими нормативно-правовыми документами, регламентирующими взаимоотношения с пользователями и спец потребителями,
- в том числе следует иметь ввиду, что с рабочего места системы Rostelemail не допускается обработка внекатегорийных телеграмм и криптограмм на перфоленте.

*При этом на первом этапе (до особого указания) представления услуги **телеграмма** с ПКП, оборудованных рабочими местами системы Rostelemail, последняя задействуется только до ближайшего шлюза в сеть ТгОП, т.е. используется в рамках одного узла.*

Передача (прием) телексного сообщения

Осуществляется прием телексного сообщения от пользователя ПКП и передача его по назначению. При передаче на номер телексной установки (при этом автоответ отправителя всегда выдается общий - ПКП) в тексте или в теме сообщения рекомендуется указывать от кого (Ф.И.О. пользователя). Передача сообщения осуществляется, в режиме отложенной доставки (off-line), если на узле эксплуатируется ЦДС, то и немедленной (on-line). Формат сообщения - обычный текст, размер не более 15 Кб. Сообщения большого размера должны быть разделены и пронумерованы пользователем. Осуществляется прием входящих телексных сообщений и выдача их пользователям ПКП. Пользователь ПКП имеет возможность получения телексного сообщения, как на общий телексный номер ПКП, при этом в тексте или в теме сообщения следует указывать для кого (ФИО, контактный телефон пользователя), так и на персональный телексный номер зарегистрированный за данным пользователем ПКП. В процессе обработки телексного сообщения оператор также должен пользоваться «Инструкцией о порядке установления соединений и обработки сообщений на международной и национальной сети телекс (АТ/Телекс)».

*При этом на первом этапе (до особого указания) представления услуги **передачи телексного сообщения** с ПКП, оборудованных рабочими местами системы Rostelemail, последняя задействуется только до ближайшего шлюза в сеть АТ/Телекс, т.е. используется в рамках одного узла.*

Передача (прием) факсимильных сообщений в ПКП Бюрофакс

Осуществляется прием сообщения от пользователя и его доставка по почтовому адресу, или на номер факсимильной установки, или на номер абонентского ящика. Передача сообщения осуществляется, как в режиме отложенной доставки (off-line), так и немедленной (on-line), при этом используется ТфОП. Предусматривается возможность указания времени доставки. При этом для передачи факсимильных сообщений в различных режимах (немедленной или отложенной доставки) могут использоваться различные тарифы.

В случае если факсимильное сообщение не доставлено, оно по желанию клиента ПКП может быть возвращено в его абонентский ящик (для зарегистрированных пользователей).

При приеме сообщения для передачи в адрес факсимильной установки, сообщение от пользователя принимается максимального размера в формате А4 (210x297мм). Сообщения большего размера должны быть разделены и пронумерованы пользователем. Для обеспечения удовлетворительного качества передачи факсимильного сообщения оно должно быть четким и контрастным. Если, после уведомления о том, что качество передаваемого сообщения не соответствует требованиям для успешной передачи, отправитель все же настаивает на передаче, то такое сообщение принимается к передаче с пометкой “на риск отправителя”. Если пользователь подает сообщение, содержащее цветное или полутонное

изображение, то он также предупреждается о невозможности достоверного воспроизведения изображения сообщения на принимающем аппарате по причине черно-белой печати.

Предоставление услуг факсимильной службы общего пользования (Бюрофакс) через PCOC «Rostelemail» осуществляется в соответствии с Временными положениями по эксплуатации и обслуживанию международной факсимильной службы общего пользования «Бюрофакс» Российской Федерации (2-я редакция).

1.2 Дополнительные услуги

Заверение сообщений и засвидетельствованные копии сообщений.

Операторы связи по желанию пользователя должны предоставлять следующие услуги:

а) отправителю после передачи телеграммы (но не позже 1 месяца со дня подачи телеграммы):

- получение копии поданной телеграммы, засвидетельствованной оператором связи и печатью «Для телеграмм» (не допускается засвидетельствование копии, подготовленной отправителем);

- получение подтверждения о вручении телеграммы адресату;

б) адресату после получения телеграммы (но не позже 1 месяца со дня подачи телеграммы):

- получение справки об адресе отправителя;

- повторение (получение копии) ранее полученной телеграммы, за исключением телеграмм следующих видов;

с уведомлением о вручении телеграфом;

с уведомлением о вручении телеграфом срочное;

заверенная оператором связи;

в) адресату по письменному заявлению, поданному до получения телеграммы:

- сохранение телеграммы (телеграмм) с адресом «до востребования» в течение 2 месяцев сверх установленного срока;

- досылка и доставка телеграммы (телеграмм) по другому, указанному адресатом, адресу;

- доставка телеграмм, адресованных «до востребования», по указанному адресатом полному адресу;

Регистрация пользователя

Пользователь имеет возможность зарегистрироваться в ПКП под условным или собственным именем для получения (хранения) сообщений (электронного - X.400/SMTP, телексного, факсимильного, телеграммы), а также для постоянного пользования услугами ПКП по договору и с кредитной формой оплаты за услуги.

Оповещение пользователя абонентского ящика

Порядок получения сообщений постоянный пользователь оговаривает в договоре, возможны варианты, предусмотренные положением по доставке (оговаривается отправителем), а также получатель может узнать о поступлении сообщения непосредственно у оператора ПКП.

Ввод текста сообщения с листа бумаги

В ПКП оператор может произвести ввод текста необходимого для передачи сообщения с листа, предъявленного пользователем, не создавая при этом очереди на передачу.

Сканирование текста

В ПКП оператор для передачи сообщения пользователя может отсканировать сообщение пользователя.

Ввод текста сообщения с дискеты

В ПКП оператор может произвести ввод текста необходимого для передачи сообщения с дискеты, предъявленной пользователем.

Многоадресная рассылка

Пользователю предоставляется возможность передачи одного и того же сообщения по нескольким адресам; при этом адреса могут быть разнотипными.

Примечание: Дополнительные услуги предоставляются за отдельную плату, или бесплатно, по усмотрению руководства узла связи.

2. Доставка сообщений адресату

Доставка принятых от пользователей сообщений может осуществляться, как непосредственно адресату (номер телекса, номер факса, адрес X.400/SMTP), так и через другой ПКП (отделение связи), согласно ранее перечисленных адресов, включая почтовый. Принимающий ПКП может осуществлять доставку сообщений адресатам следующими способами:

А – доставка почтой (доставка «почта-заказное»). Срочные сообщения не принимаются. Доставка осуществляется на следующий день после приема.

В – доставка курьером (доставка нарочным, почтальонами и доставщиками телеграмм, механизированная или пешая).

При наличии в ПКП назначения службы «Бюрофакс» - 4 часа; при отсутствии службы «Бюрофакс» - в соответствии с требованиями службы доставки Оператора связи.

С – доставка экспресс почтой (EMS). Сообщение, полученное до 12.00 пополудни по рабочим дням – доставка осуществляется в тот же самый день; Сообщение, полученное после 12.00 часов пополудни по рабочим дням – доставка осуществляется на следующий рабочий день.

Д – выдача в операционном окне до востребования. Получение сообщения в операционном окне производится в течение одного часа после поступления на ПКП.

Е – выдача в операционном окне до востребования с предварительным уведомлением по телефону.

Ф – доставка по Телефаксу (по номеру вызова и если известна группа факсимильного аппарата по МККТТ).

Г – выдача в операционном окне с предварительным уведомлением по АТ/Телексу.

При способах доставки Е, Ф, Г извещение адресата происходит в течение одного часа после поступления сообщения в приемном ПКП.

Т – выдача в операционном окне востребования с предварительным уведомлением телеграммой.

Примечание: Часы, когда ПКП закрыты, не учитываются во времени.

Возможности принимающего ПКП по типам принимаемых сообщений и способам доставки определяется на исходящем ПКП с использованием распределенного справочника X.500. Для определения возможностей доставки принимающего ПКП на начальном этапе может использоваться также справочник Службы Бюрофакс.

Примечание: Для постоянных клиентов список возможных способов доставки может быть расширен согласно договора, например, на номер телефона в виде голосового сообщения (зачитывается текст сообщения).

3. Порядок поддержки пользователей и рассмотрения претензий

Оператор обязан предоставлять пользователю необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах.

Информация должна содержать, как минимум сведения о перечне услуг, их основных потребительских свойствах, особенностях и ограничениях, тарифах и порядке оплаты услуг.

Информация должна быть расположена в удобном для пользователя месте.

Порядок поддержки пользователей должен включать в себя профилактические работы по:

- улучшению качества обслуживания клиентов;
- анализу критических ситуаций в процессе представления услуг;
- решению вопросов по обеспечению доставки (с розыском);
- обеспечению выполнения контрольных сроков прохождения и доставки сообщений;
- оказанию различных консультационных услуг.

Оператор полностью отвечает за своевременную и без искажений передачу сообщений через ПКП и гарантирует клиенту уровень качества обслуживания, принятого в системе Rostelemail, с учетом требований той службы от которой предоставляется услуга.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению услуг, пользователь вправе предъявить оператору ПКП, предоставляющему клиенту услуги, претензии, в том числе требование о возмещении ущерба. Клиенты ПКП могут обратиться:

а) с устной или письменной претензией к руководителю ПКП;

б) с письменной претензией (заявлением) к руководству той компании электросвязи, в ведомстве которой находится соответствующей ПКП, на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг связи.

Претензии предъявляются в течение месяца. Претензии, предъявленные в письменной форме подлежат обязательной регистрации оператором в установленном порядке.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в течение месяца со дня их поступления.

4. Порядок и форма оплаты

Оплата может производиться, как наличными непосредственно в ПКП, так и перечислением, для договорных (зарегистрированных) клиентов.

5. Хранение сообщений

Оператор обязан обеспечить хранение сообщений, получаемых в адрес зарегистрированных и/или незарегистрированных пользователей, в течение - 1 месяца, а

передаваемых из ПКП - 7 месяцев. В случае уничтожения документации до истечения вышеуказанных сроков хранения, ответственность за последствия возлагается на оператора связи, не обеспечившего выполнение требуемых условий.

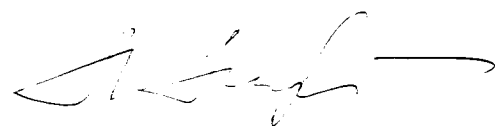
Примечание: На местах необходимо решить вопрос о порядке хранения сообщений полученных (а при необходимости и отправленных) пользователем ПКП. То есть на рабочее место оператора, или на специально выделенном устройстве накопления информации. На сервере X.400 хранить статистическую информацию по каждому переданному и принятому сообщению.

6. Рабочее место оператора ПКП

Рекомендуемые требования на компьютер для оператора ПКП:

Pentium II/III, 10/40G, 128Mb, Monitor 15", клавиатура, мышь, защитный экран, АРМ телеграфиста, клиентское место X.400 Isocor/Rex400, факс-модем USB/3COM – для выделенной линии, принтер, а также факс или сканер (возможна замена на многофункциональный аппарат: принтер+сканер+копир). ПО: Windows2000, MS Office, PhotoShop, Acrobat-Reader, AVP.

Антивирусная программа с ежемесячным обновлением.



Рекомендации по передаче сообщений через «Rostelemail» по программе «Агент пользователь»

1. ПЕРЕДАЧА СООБЩЕНИЯ

Запускаем программу АРМ с Рабочего стола → выбрать → Сообщение → Новое сообщение → открывается окно Конверта сообщения, где заполняется строка Тема (если она есть) – это текст длиной не более 128 символов, содержащий краткую аннотацию сообщения.

В строке Кому вносятся адреса основных получателей через кнопку Добавить → откроется окно Типа адресов, где выбрать нужный тип адреса → ОК → открывается окно ввода адреса, где вводятся атрибуты адреса и заказываются уведомления о доставке, о недоставке, о получении, о неполучении → ОК. Адреса вводятся на английском языке.

Например:

Адрес X.400 - C=RU:A=ROSTELEMAIL:P=RST:O=RST:OU=123:S=123019 - ГОС-19
Первые три поля «С», «ADMD», «PRMD» заполняются автоматически. Содержимое этих полей можно изменять.

Факс - 7-8632-696992

где 7 - код страны, 8632 - код города, 696992 - номер телефона.

Телекс - 64123091

где 64 – код страны 123091 номер телексной установки.

АТ-50 - 123091 номер абонентской установки.

Internet - 123019@123.rst.rst.rostelemail.ru.

Абонентский ящик (BOX) - 1230190 номер бокса.

В строке Копия вносятся адреса получателей копии, в строке Слепая копия вносятся адреса получателей слепой копии. Адреса вводятся так же через кнопку Добавить.

Удаляется адрес из конверта сообщений через кнопку Удалить.

После ввода адреса ввести сообщение через закладку Текст или Присоединенные файлы.

Для ввода текста щелкнуть левой мышью по закладке Текст, откроется окно, где вводится сообщение. Непосредственно под этим окном расположены кнопки Читать из файла, Очистить, Дата и Время. Кнопка Очистить используется для очистки окна.

Кнопки Дата и Время для введения в окно текущей даты и времени, Читать из файла позволяет ввести в окно текстовый файл из папки исходящая ЭП. Так же можно вставить файл через копирование из исходящей папки ЭП или диска А.

Закладка Текст:

1. Ручной набор сообщения → дата → время левой мышью → Отправить.

2. Вложенный файл:

Читать из файла левой мышью → откроется окно в строке папка выбрать → исходящая ЭП (через Мои документы), в строке Тип файла → все файлы.

Затем нужный файл щелкнуть 2 раза левой мышью → появится окошко с кнопками

«ДА» «НЕТ» выбрать нужное. (если вы выбрали ДА и текст не читается, то повторить тоже самое и выбрать НЕТ или наоборот) → Дата → Время → Отправить.

3. Вставить через копирование:

Для этого нужно открыть папку **Исходящую ЭП** (через мои документы с панели задач или диск А в зависимости от того где находится нужный файл для копирования) → затем открыть дважды левой мышью нужный файл. После того как файл будет открыт, нужно копировать его. Копировать можно мышью, клавишами Shift и курсорами (установив курсор вначале выделяемого фрагмента) или выбрать в меню **Правка** → **Выделить все** → и на выделенном поле щелкнуть правой мышкой выбрать → **Копировать** и щелкнуть левой мышкой, затем на белом поле снять выделение щелкнув левой мышкой. После этого закрыть данный файл и папку исходящей ЭП.

Затем в закладке **Текст** на белом поле щелкнуть правой мышкой появится окошко где выбрать → **Вставить** левой мышкой → **Дата и время** → **Отправить**.

Закладка **Присоединенный файлы**:

В строке **Диски** выбрать нужный диск А или С , например С.

В строке **Директории** выбрать папку **исходящей ЭП** через **мои документы**.

В строке **Файлы** нужный файл щелкнуть левой мышкой и держа ее, нести файл в

Список присоединенных файлов или щелкнуть 2 раза по нужному файлу левой мышкой и файл перенесется в **Список присоединенных файлов**. Желательно указать тип файла. Для этого выделить левой мышкой включенный в сообщение файл в окне **Список присоединенных файлов** и в строке **Тип файла** выбрать тип файла.

Если расширение файла TXT, ZIP, DOC или XLS, то файл можно проверить на целостность. Расширением файла называется, та часть в имени файла, которая следует после точки. Обычно она составляет три символа. Расширение файла указывает на тип файла

(TXT - текстовый файл, ZIP – архивный файл, DOC – файл в формате WORD, XLS – файл в формате EXCEL и пр.). Для проверки файла в окне «**Список присоединенных файлов**» левой мышкой дважды щелкнуть на выбранный файл. Если файл открылся без сообщения об ошибках и его содержимое нормально прочитывается, то его можно отправлять.

Файлы, имеющие другие расширения, проверять, таким образом, не следует.

Если присоединенные файлы отправляются по адресу, имеющему тип INTERNET необходимо после переноса такого файла в окно “**Список присоединенных файлов**”, выделить его щелчком левой мыши и внизу в строке “**Тип файла**” выбрать из списка тип **BINARY**. → **Отправить**.

Для удаления присоединенного файла выделить его имя в **списке присоединенных файлов** и щелкнуть левой мышкой по кнопке **Удалить**.

Закладка **Дополнительные опции**:

В закладке **дополнительные опции** можно отправить сообщение отложенной доставкой. щелкнуть левой мышкой в квадратике **отложенная доставка** выбрать дату и время доставки (через стрелочки). → **Отправить**.

Закладка **Статистика**:

Эта закладка используется для получения сведений об отправленном сообщении. Можно узнать длину текстовой части в байтах, количество присоединенных файлов и их общий объем в байтах.

После того как сообщение отправлено, через некоторое время надо запросить почту.

В меню **Почта** → **Принять**.

После сортировки сообщений по пользовательским папкам выбрать **«папки сообщений»** через меню **«Сообщение»** или **желтая папочка со стрелочкой** левой мышкой.

Откроется окно **Папки сообщений**, где можно просмотреть извещения о доставке, о недоставке, о получении, принятые сообщения, архивы принятых сообщений, архивы отправленных сообщений, черновики, исходящие сообщения, корзина.

После передачи сообщения нужно просмотреть извещения о доставке (в «папках сообщений» – Квитанции) и произвести расчет с абонентом по исходящему тарифу.

В архиве отправленных сообщений можно редактировать сообщение через кнопку **редактировать** сделать нужную коррекцию и **отправить**.

В архиве принятых сообщений можно формировать ответ через кнопку **ответить** и редактировать через кнопку **редактировать**.

В черновики падают те сообщения, которые сохраняются при заготовке через кнопку **сохранить**, но не отправляются. Если данное сообщение надо отправить, выйти в **«Папки сообщений»** → **Черновики** → **Редактировать** → сделать коррекцию и **Отправить**.

В исходящие сообщения падают те сообщения, которые сохраняются в папку к отправке.

Отправить их можно через меню **почта** → **отправить** или из папок сообщений → **исходящие сообщения** → **отправить**.

Обязательно нужно просматривать **Принятые сообщения**, которые приходят, на Ваш адрес. После просмотра принятых сообщений они падают в архив принятых сообщений.

2. ПРИЕМ СООБЩЕНИЙ.

Если клиент пожелает не только передавать электронные сообщения, но и получать, ему необходимо дать адрес почтового ящика ПКП (Internet или X.400). Предупредить клиента, о том, чтобы корреспондент и/или ПКП противоположной стороны в отправляемом сообщении указывал в **теме сообщения** или в **тексте** для кого данное сообщение.

Например: для Иванова Ивана Ивановича контактный телефон 444600.

Папки сообщений → **принятые сообщения** → открыть данное сообщение дважды щелкнуть левой мышкой или выделить его, щелкнуть один раз левой мышкой и на кнопку **просмотр**. Откроется окно **Сохранить как**, т.к. в данном случае не известно для какого клиента пришла почта отменить это окно, после чего откроется **конверт сообщения** и можно увидеть в **теме** сообщения или в **тексте** для кого пришла почта, после чего сохранить **текст** или **присоединенные файлы** во входящие папки клиентов, или распечатать на бумагу.

Сохранение закладки **Текст**:

Текст левой мышкой → **Записать в файл** → в открывшемся окне **Сохранить как** в строке **папка** выбрать входящую папку клиента например - Иванова (через мои документы) → в строке **имя файла** дать имя файлу от руки → **Сохранить**.

Если распечатать на бумагу нужно щелкнуть левой мышкой по значку принтера (в верхней части данного окна) → ОК.

Сохранение закладки **Присоединенные файлы**:

Присоединенные файлы → через кнопку **Просмотреть** файл можно просмотреть

читаемый или нет → **Извлечь** → откроется окно **Сохранить как** в строке **папка** выбрать входящую папку клиента например Сидоров (через мои документы) → в строке **имя файла** имя дается автоматически → **Сохранить**. Если пришло несколько файлов, то их нужно сохранить по очереди, выделяя каждый файл, щелкнув один раз левой мышкой.

Распечатать на бумагу **Присоединенные файлы**:

Присоединенные файлы → кнопку **Просмотреть** → откроется файл → в меню **файл** → **печать** → **ОК** или через значок принтера.

Затем закрыть сообщение через кнопку **Заккрыть** или «х» в верхней части данного окна.

После сохранения сообщений по входящим папкам клиентов, позвонить клиенту по контактному телефону и сообщить ему о получении электронной почты.

3. ПЕРЕПИСАТЬ ФАЙЛ ИЗ ВХОДЯЩЕЙ ПАПКИ КЛИЕНТА НА ДИСК А ИЛИ РАСПЕЧАТАТЬ НА БУМАГУ.

С **панели задач** или **рабочего стола** открыть папку **мои документы**, щелкнув дважды левой мышкой → открыть **входящую папку клиента** щелкнув дважды левой мышкой → **диск А** вставить в дисковод и открыть окно **диска А** (с панели задач или рабочего стола) щелкнув дважды левой мышкой. Нужные файлы из **входящей папки** перенести на **диск А**.

Переносить файлы можно как по одному, так и группой.

Выделить файл и держа левой мышкой нести на **диск А**, при этом файл копируется, если нести правой мышкой → **переместить** → файл переносится. Одновременно входящая папка очищается.

Распечатать файл на бумагу.

Первый способ:

С **панели задач** или **рабочего стола** открыть папку **мои документы**, щелкнув дважды левой мышкой → открыть **входящую папку клиента** щелкнув дважды левой мышкой → выбрать в меню **Файл** → **печать** → **ОК**.

Второй способ:

С **панели задач** или **рабочего стола** открыть папку **мои документы**, щелкнув дважды левой мышкой → открыть **входящую папку клиента** щелкнув дважды левой мышкой предлагается окно «Выбор программ» выбираем блокнот NOTEPAD или WINWORD → **ОК** или щелкнув дважды левой мышкой по выбранной программе. Откроется файл → меню **файл** → **печать** → **ОК** или через значок принтера.

4. АДРЕСНАЯ КНИГА.

Адресная книга служит для удобства ввода адресов получателей сообщения в конверт сообщения. При работе с адресной книгой можно:

- ввести новое имя в адресную книгу,
- ввести новые, откорректировать или удалить уже внесенные в список адреса для любого имени,

- исправить или удалить имя из адресной книги.

Выбрать в меню «**Адресная книга**» щелкнув левой мышкой. Для ввода нового имени в открывшемся окне щелкнуть левой мышкой по кнопке **Новое имя** на экране появится окно для ввода имени. В белой строке зафиксировать курсор мышкой и ввести имя → **ОК** → .

Затем данному имени надо ввести один или несколько адресов в **Списке адресов** в этом же окне(ниже), через кнопку **Добавить** → открывается окно ввода **типа адреса**, где заполняется адрес, заказываются уведомления → **ОК** → и адрес отображается в **Списке адресов**. Если адрес нужно изменить или исправить ошибку необходимо выделить данный адрес щелкнув левой мышкой и щелкнуть по кнопке **Изменить**, в появившемся окне сделать изменения → **ОК** →. Если удалить, то необходимо выделить данный адрес щелкнув левой мышкой и щелкнуть по кнопке **Удалить** → **ОК** → . Если нужно сделать изменения в **имени**, пользоваться кнопками **Списка имен** в верхней части окна, если с **адресом**, пользоваться кнопками **Списка адресов** в нижней части окна. После ввода имени и адреса закрыть адресную книгу щелкнув левой мышкой по кнопке **Заккрыть**.

После введения имени получателя сообщения в **Адресную книгу** при отправке сообщений в окне **Тип адреса** выбрать **Адресную книгу** → **ОК** → . откроется окно **Адресной книги**, где можно выбрать адрес по **имени** или по **конкретному адресу** из этого имени. Если сообщение идет во все адреса данного имени, щелкнуть по **имени** дважды левой мышкой, после чего в **Конверт сообщений** введется данное имя и в этом случае рассылка сообщения пойдет по всем адресам.

Если же нужно выбрать только один адрес из данного имени, нужно щелкнуть дважды левой мышкой по конкретному адресу, введенному под этим именем. В этом случае введется конкретный адрес в **Конверт сообщений**.

5. ПОДБОР ШРИФТА.

Открыть нужный файл дважды левой мышкой → меню **Правка** → **шрифт** → **Sistem** или **Terminal** → **ОК**.