

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>	
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 1 de 7</p>

Acuerdo de Nivel de Servicio

Servicio de Correo Electrónico Institucional

1. Aceptación

Al momento de recibir el servicio de correo electrónico descrito a continuación, usted está aceptando todas las condiciones de uso y restricciones plasmadas en este documento quedando sujetas las partes a su cumplimiento; caso contrario se procederá a la desinstalación del servicio sin responsabilidad para el proveedor.

2. Acerca de este acuerdo de nivel de servicio

Este documento es un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) entre la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (GTIC), representada por el Departamento de Soporte Técnico (DST) y el Departamento de Infraestructura Tecnológica (DIT), el DST recibirá las solicitudes y gestionara ante el DIT la ejecución de los servicios autorizados, con los clientes que utilizan el servicio de correo electrónico para sus labores institucionales dentro del Ministerio de Educación de El Salvador.

El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con la excepción de las listas de interés establecidas para fines institucionales.

El tener una cuenta de correo institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas por la institución y a someterse a ellas.

3. Roles y Definiciones:

Proveedor: Departamento de Infraestructura Tecnológica y Departamento de Soporte Técnico - Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Cliente: Directores y Gerentes, representando y autorizando a los usuarios.

Usuarios: Todos los usuarios autorizados para poseer cuenta de correo electrónico.

4. Términos del Acuerdo

El acuerdo tendrá vigencia en el ambiente soportado desde el momento de su aprobación por la Dirección de Planificación. Cualquier modificación en los requerimientos de servicio por parte de los clientes y las especificaciones del servicio por parte del proveedor implicará crear un nuevo acuerdo de nivel de servicio.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>	
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 2 de 7</p>

5. Garantías

En casos de fuerza mayor en el que el servicio se vea interrumpido el proveedor restablecerá el servicio lo más pronto posible, y si la interrupción es debida falla externa al Ministerio de Educación gestionará la restitución con la empresa que proporciona el servicio basándose en los contratos vigentes.

6. Ambiente soportado

El servicio se presta en las siguientes oficinas:

Oficinas Centrales en Plan Maestro, 14 oficinas departamentales, 3 Centros de Desarrollo Profesional, Tribunal Calificador, Tribunal de la Carrera Docente, Instituto EDUCAME, 15 juntas de la carrera docente, y cualquier otra unidad del MINED autorizada.

7. Servicios proveídos

El servicio será ofrecido a los usuarios autorizados del MINED de la siguiente manera:

- Una cuenta de correo relacionada a un nombre único de usuario de red, de uso personal e institucional, no compartido.
- Envío y recepción de correos electrónicos con contenido relacionado al quehacer institucional.
- Cuenta de correo electrónico con 5 MB máximos para envío de archivos adjuntos. Si requiere mayor capacidad deberá justificarlo el jefe inmediato, por escrito, al Departamento de Soporte Técnico.
- El nombre de la cuenta de correo electrónico institucional para cada usuario estará formado por el primer nombre seguido inmediatamente por un punto "." y luego el primer apellido, ligado con el símbolo @ al nombre de dominio de la institución (MINED). En caso de existir dos construcciones similares se acordará el nombre de la cuenta respetando la nomenclatura.
- Almacenamiento estándar en el buzón correspondiente a 100 MB.
- Acceso Web a la cuenta de correo desde el portal institucional.
- Soporte técnico de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

Los usuarios de las cuentas de correo electrónico son responsables de todas las actividades que realizan con sus cuentas de correo electrónico proporcionado por el MINED. Cualquier usuario que deje su cuenta de correo abierta en un ambiente público es responsable de todo aquello que se realice desde dicha cuenta.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>		
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>	
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 3 de 7</p>	

8. Guía de uso

Uso de Contraseñas

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico institucional, deben utilizar su usuario y contraseña de acceso al equipo para poder utilizar su cuenta de correo.
- La contraseña debe mantenerse en secreto para que su cuenta de correo no pueda ser utilizada por otra persona.
- Cuando el usuario deje de usar su equipo de cómputo, deberá de cerrar el software de correo electrónico, para evitar que otra persona use su cuenta de correo.

Lectura de Correo

- Los usuarios que tienen asignada una cuenta de correo electrónico institucional, deben mantener en línea el software de correo electrónico (si lo tiene disponible todo el día), y activada la opción de avisar cuando llegue un nuevo mensaje, o conectarse al correo electrónico con la mayor frecuencia posible para leer sus mensajes.
- Se debe eliminar permanentemente los mensajes innecesarios.
- Se debe mantener los mensajes que se desea conservar, agrupándolos por temas en carpetas personales.
- Al recibir un mensaje que se considere ofensivo, se debe reenviar el mensaje hacia el Departamento de Soporte Técnico (soporte.tecnico@mined.gob.sv), con el fin de que se pueda tomar las acciones respectivas.

Envío de Correo

- Utilizar siempre el campo “asunto” a fin de resumir el tema del mensaje.
- Expresar en el cuerpo del mensaje las ideas completas, con las palabras y signos de puntuación adecuados.
- Enviar mensajes bien estructurados (similares a notas oficiales) y evitar el uso generalizado de letras mayúsculas.
- No utilizar tabulaciones, ya que existen software administradores de correo que no reconocen este tipo de caracteres, lo que puede introducir caracteres no válidos en el mensaje al recibirse.
- Evite usar las opciones de confirmación de entrega y lectura, a menos que sea un mensaje muy importante, ya que la mayoría de las veces esto provoca demasiado tráfico en la red.

 <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>	
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 4 de 7</p>

- Evite enviar mensajes a personas que no conoce, a menos que sea por un asunto oficial que los involucre.
- Evite enviar mensajes a listas globales, a menos que sea un asunto oficial que involucre a toda la institución. En caso de la necesitar el envío de correo a destinatarios masivos debe contactarse a noti-intranet.
- Antes de enviar el mensaje revisar el texto que lo compone y los destinatarios, con el fin de corregir posibles errores de ortografía, forma o fondo.
- Verificar que los archivos adjuntos no sobrepasen los 5 Mb, ya que puede no enviarse el correo o el destinatario lo rechace al sobrepasar sus restricciones propias.

Reenvío de Mensajes

- Para el reenvío de un mensaje, incluir el mensaje original, para que el destinatario conozca el contexto en que se está dando el mensaje que recibe.
- No incluir ningún archivo adjunto que se pueda haber recibido originalmente, a no ser que se haya realizado modificaciones al(los) archivo(s), o sea absolutamente necesario que vaya adjunto.

Autofirmas

- La firma debe ser breve e informativa, no debiendo ocupar más de tres líneas. No incluir la dirección de correo en la firma, porque ésta ya fue incluida de manera automática en la parte superior del mensaje.

Tamaño de los mensajes

- Procure limitar el tamaño de los mensajes y los archivos adjuntos para facilitar su entrega hacia los destinatarios correspondientes. Archivos demasiado grandes le generarán errores de entrega.

Propiedad de los mensajes

- Los mensajes enviados y recibidos desde las cuentas institucionales son propiedad del Ministerio de Educación.

Listas de Correos

- Al enviar un mensaje a una lista o grupo de usuarios, revisar que el mensaje sea enviado a los usuarios correctos.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>		
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>	
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 5 de 7</p>	

- Evitar en lo posible enviar mensajes con archivos adjuntos voluminosos a grupos de usuarios.
- Evitar suscribirse por Internet con su cuenta de correo institucional a listas de distribución y servicios ajenos a la función laboral, para evitar saturación en la recepción de mensajes.

Uso del Correo Institucional desde fuera de la Institución

- El acceso Web a la cuenta de correo desde fuera de la red institucional deberá hacerse desde equipos que cuenten con protección antivirus y estará disponible mientras los servicios relacionados de portales Web también lo estén. Para entrar directamente a su cuenta correo electrónico el sitio habilitado es <https://webmail.mined.gob.sv/owa>

Uso del Antivirus

- Los antivirus de la institución, para servidores y estaciones de trabajo, se activarán de tal forma que se verifiquen todos los archivos en el correo electrónico, aún los que se encuentren compactados, y la acción por defecto a seguir será la de eliminar el virus automáticamente.
- Los servidores de correo cuentan con antivirus para correo. Si el mensaje que detecta contiene un virus o “troyano” – “caballo de troya” que no puede ser removido se eliminará inmediatamente. Así mismo se informará al destinatario de correo, el nombre del remitente y un mensaje que el correo fue borrado por contener virus.
- Se recomienda revisar la computadora en búsqueda de virus una vez a la semana para evitar remitir virus al momento de enviar documentos adjuntos. En tal sentido, se responsabilizará a los usuarios por los archivos adjuntos que envíen con contenido no institucional.

9. Disponibilidad del servicio

Para habilitar el servicio de correo electrónico deberá solicitarse al grupo soporte técnico (soporte.tecnico@mined.gob.sv) el formulario FOR-DST-008 Solicitud de creación de usuario de red. La disponibilidad del servicio estará sujeta a factores internos o externos del MINED que puedan interrumpirlo o degradar su calidad. El proveedor podrá restablecerlo a su nivel normal dependiendo de los recursos disponibles en el MINED. El soporte técnico se prestará de 7:30 a.m. a las 3:30 p.m. El servicio de correo electrónico en las instalaciones del MINED o a través de la pagina Web del MINED estará disponible las 24 horas, salvo que en casos de fuerza mayor.

 <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>	
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 6 de 7</p>

10. Restricciones

Las cuentas de correo para empleados del MINED deben usarse para actividades que estén relacionadas con el cumplimiento de su función.

Se considera **falta grave** facilitar u ofrecer la cuenta y/o buzón del correo electrónico institucional a terceras personas. Los usuarios deben conocer la diferencia de utilizar cuentas de correo electrónico institucionales y cuentas privadas ofrecidas por otros proveedores de servicios en Internet.

Se considera como mal uso del correo electrónico institucional las siguientes actividades:

- Utilizar el correo electrónico institucional para cualquier propósito comercial o financiero ajeno a la institución.
- Participar en la propagación de mensajes cadenas.
- Distribuir mensajes con contenidos impropios y/o lesivos a la moral.
- Falsificar las cuentas de correo electrónico.
- Utilizar el correo electrónico institucional para recoger los mensajes de correos de otro proveedor de Internet.
- Difusión de contenido inadecuado. Son considerados contenidos inadecuados todo lo que constituya complicidad con hechos delictivos, por ejemplo: apología del terrorismo, uso y/o distribución de programas piratas, todo tipo de pornografía, amenazas, estafas, virus o código hostil en general.
- Uso no autorizado del correo institucional para enviar correo personal.
- Difusión masiva no autorizada.
- Enviar de forma masiva publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado, "spam".
- Ataques con objeto de imposibilitar o dificultar el servicio, "mail bombing".
- Dirigir a un usuario o al propio sistema de correo electrónico, mensajes que tengan el objetivo de paralizar el servicio por saturación de la red, saturar la capacidad del servidor de correo, o del espacio en disco de un (os) usuario (s).
- Suscripción indiscriminada a listas de correo. Es una versión de "mail bombing", en que los ataques no vienen de una sola dirección, sino de varias, los cuales son mucho más difíciles de controlar.
- Proporcionar acceso a terceras persona de la cuenta institucional personal

El mal uso de la cuenta de correo se penalizará con su suspensión o cancelación, en especial cuando se registren situaciones que comprometan la información de la institución y/o violen las leyes vigentes relacionadas, sin perjuicio de poder ser sujeto de otras sanciones y/o penalidades derivadas.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA</p>	<p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>
<p>TITULO: Acuerdo de Nivel de Servicio de Correo Electrónico</p>	
<p>CODIGO: SLA-DIT-002</p>	<p>PROCESOS COBIT: DS1</p>
<p>VERSION: 1.3</p>	<p>Página 7 de 7</p>

En el caso de que se detecte que un usuario está cometiendo una falta grave contra lo establecido en los reglamentos y normas del MINED por medio de su cuenta de correo electrónico, el Departamento de Infraestructura Tecnológica con autorización de la Dirección de Planificación, podrá tomar las medidas pertinentes respecto de dicha cuenta de correo y documentará todos los eventos relacionados a las faltas graves cometidas por los usuarios.

11. Requisitos de autorización para usar el servicio

El servicio de Correo Electrónico para un usuario deberá de ser solicitado por escrito, por el Director ó Gerente de Área, al Departamento de Soporte Técnico, utilizando el formulario FOR-DST-008 Solicitud de creación de usuario de red.

12. Aseguramiento del servicio

El Departamento de Soporte Técnico atenderá cualquier incidente o evento relacionado con el servicio de correo electrónico directamente con el Usuario dentro de las horas normales de trabajo.

Cuando la solución aplicada no satisfaga sus necesidades, por favor comuníquese al Departamento de Soporte Técnico para monitorear el caso y resolverlo eficazmente.

En caso de quejas formales con el servicio recibido el usuario podrá comunicarse directamente con la Unidad de Normas y Calidad de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y formalizar su queja con el objeto de mejorar la prestación del servicio.