

Documento descriptivo del Servicio de Correo Electrónico (DOCE):

Fecha: 18 Abril 2008

Prólogo:

El presente documento pretende explicar cómo RACEv2 considera que se debe elaborar el Documento descriptivo del Servicio de Correo. El acrónimo para este documento es DOCE (Documento de Correo Electrónico) y viene a ser una política y descripción técnica del servicio.

Se describirán aspectos que RACE considera imprescindibles en DOCE. Cada apartado contiene suficiente información explicativa y orientativa para la elaboración de este documento.

El criterio 20 de RACEv2 hace referencia a la existencia de un documento público que describa todas las características y políticas del servicio de correo electrónico.

Realmente DOCE incluye una descripción pública de algunos de los criterios RACE, como política de virus, spam, tamaño de mensajes, etc.

El documento que a continuación se describe es genérico y deberá ajustarse a las peculiaridades de cada Institución. Será labor de ésta la redacción final del documento descriptivo del servicio de correo electrónico.

Comentarios: < RACE@listserv.rediris.es >

Introducción:

RACE considera que el DOCE debe ser una pieza clave donde se sustente la Calidad del Servicio de Correo Electrónico porque:

- Avala y apoya el trabajo de los responsables del Servicio.
- Informa a los usuarios de las características del Servicio.
- Informa de lo que se hace con un mensaje de correo electrónico desde que entra por Internet hasta que se deposita en un buzón y viceversa.
- Delimita las responsabilidades de cara a los usuarios internos y externos.
- Informa del correcto uso del servicio de correo.

El Documento descriptivo del Servicio de Correo (DOCE):

- Debe ser público y divulgado a todos los usuarios actuales y a los nuevos que lleguen en el futuro para hacer uso del Servicio del mismo.

- Debe ser sencillo e inteligible por usuarios que tienen otro tipo de formación y que usan el correo electrónico como herramienta de trabajo
- Debe estar redactado pensando en lo que realmente necesitan saber los usuarios.
- Debe ofrecer una panorámica técnica general del Servicio de correo electrónico de una universidad además de informar de los servicios y utilidades de correo que se ofertan a la Institución.

Aspectos mínimos a describir:

1. Datos de contacto del Servicio:

En este apartado se expondrán los datos y recursos del Servicio:

- Direcciones de correo y teléfonos de contacto.
- Nombre o número de personas que gestionan el Servicio.
- Enlaces web internos relacionados con el Servicio.

2. Responsabilidades del Servicio:

Se describirán todos los aspectos del Servicio de los que se responsabilizan las personas que gestionan el Servicio. Algunas responsabilidades que pueden ser consideradas son:

- Dar a conocer la Política del Servicio descrita en este documento, cuyas modificaciones serán convenientemente notificadas.
- Diseño de las políticas de seguridad y alta disponibilidad.
- Garantía de entrega. Dejar clara las responsabilidades del Servicio acerca de la entrega de correo, podría ser un texto así:

"Aunque en un tanto por ciento muy elevado de los casos los mensajes de correo electrónico llegan a su destino rápidamente, en ningún caso el servicio de correo garantiza la entrega de un mensaje. Numerosas circunstancias pueden impedir la recepción de un mensaje: desde caídas imprevistas en las líneas de comunicaciones, límites de almacenamiento en los buzones del usuario receptor, rechazo del mensaje por virus, etc..."

3. Descripción básica del Servicio:

Una descripción, preferiblemente gráfica del Servicio para que cualquier usuario de una forma rápida pueda ver por dónde circula el correo electrónico de entrada y salida. Podría incluirse una descripción de los recursos que dispone el Servicio.

4. Procedimientos de usuarios:

En este apartado se englobarán todos aquellos procedimientos administrativos o de otra índole que los usuarios deban utilizar, como por ejemplo la solicitud de apertura/cierre/renovación de cuentas, horario y retardo de atención a través de correo electrónico.

5. Modos de acceso al buzón de correo:

Se definirán los protocolos soportados por el Servicio para el acceso a los buzones de correo: POP, IMAP o sus variantes con SSL POPS, IMAPS o cualquier otro, así como el procedimiento de configuración de los agentes de usuario más utilizados o recomendados. También se describirá el servicio de acceso a los buzones de correo vía web: webmail.

6. Política Antivirus del Servidor de correo:

Será necesario describir las acciones automáticas que se toman cuando un mensaje llega infectado con algún tipo de virus: ¿se borra?, ¿se limpia?, ¿se elimina?, ¿se avisa al emisor? , etc.

7. Política Anti-spam:

En este apartado se describirá:

- La política y qué medidas se han adoptado para intentar reducir el impacto del Spam en la institución.
- Enlaces de información al usuario sobre la problemática del Spam/Phising.
- Direcciones recomendadas para enviar denuncias de Spam/Phising.

8. Política de Logs:

Descripción de la política respecto a los ficheros de log (trazas) del correo electrónico que entra y sale de la Institución, indicando qué información se almacena, algo así como:

“Las trazas del tránsito SMTP entrante en cualquiera de las 2 Estafetas Principales de la Institución será almacenado durante 3 meses. Dichos ficheros de log almacenarán: IP origen, Mail From:, Rcpt to: y Fecha”

La información de los logs es obligatorio por la LOPD y muy útil para:

- Ofrecer información oficial y completa de si un determinado mensaje ha sido entregado, a qué hora y a qué estafeta.
- Localizar trazas concretas de mensajes en caso de algún tipo de incidente.

9. Limite del tamaño de mensajes o de buzón:

Describir si existe algún límite definido para el tamaño de mensaje de entrada y/o salida en la Institución, asimismo como una descripción de las cuotas límite en los buzones. La no definición de ninguna de estas cuotas puede considerarse una irresponsabilidad a nivel de seguridad. Es importante que los usuarios las conozcan.

10. Puntos de contacto:

Describir, para que los usuarios conozcan, la existencia y sentido de las direcciones: **postmaster** y **abuse**.

Se deberá indicar el tiempo de respuesta y periodo de atención, así como una descripción de los objetivos de cada de ellas. No se considera una buena práctica habilitar otras direcciones locales (consulta@, incidentes@..) pues aumenta la complejidad de gestión y atención de las mismas.

11. Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico:

Es interesante y recomendable exponer una serie de normas y/o recomendaciones mínimas de buen uso del servicio de correo electrónico que también nos ayudará a eliminar muchos problemas.

Algunas normas pueden ser:

- Es ilegal y estará penalizada la falsificación de cabeceras del correo electrónico.
- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y su buzón asociado
- Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso y su buzón asociado.
- Es una actividad grave facilitar y/o ofrecer nuestra cuenta y buzón a personas no autorizadas.
- Los usuarios deben ser conscientes de los problemas (entrada de virus) de utilizar direcciones de correo electrónico suministradas por nuestra institución o privadas ofrecidas por cualquier proveedor de Internet.
- Si necesita difundir información de forma masiva póngase en contacto con los responsables del Servicio (postmaster@) que le orientarán con la mejor forma de hacerlo.
- No participar en la propagación de cartas encadenadas ni esquemas piramidales o temas similares.
- No distribuya información sobre virus que le han contado. Sólo fíese de la información oficial de los responsables de su Servicio.
- No facilitar nunca información personal de carácter privado (cuenta de correo y contraseña).
- Recomendaciones de cómo reducir el tamaño del buzón.
- Recomendaciones sobre el envío de ficheros adjuntos e imágenes.
- Recomendaciones sobre el uso de webmail.

12. Servicios adicionales:

Si la Institución dispone de servicios adicionales relacionados con el Servicio de correo electrónico como listas de distribución, calendarios firma digital u otros debería describirlos en esta apartado.