

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO

Fecha de emisión o actualización:08/04/2020

Código: CI-AGS-T03

Versión: 1.0

<oficio>

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO			 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	Página 2 de 13	

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
3. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.....	4
4. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO	5
5. COMPROMISOS CON EL USUARIO	7
6. MÉTRICAS DEL SERVICIO	11
7. COMPROMISOS DEL USUARIO	12
8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA	13
9. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO	13
10. APROBACIÓN.....	13
11. ANEXOS	13

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Costa Rica reconoce la importancia del uso de las comunicaciones

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

electrónicas para intercambiar información como parte del quehacer diario de la comunidad Universitaria. Además promueve su uso para apoyar la gestión académica, de investigación y administrativa. Para ello, el Centro de Datos Institucional provee variados servicios y facilidades de comunicación electrónica, como lo es el correo electrónico.

A los efectos de la aplicación del presente acuerdo los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ⑩ **Correo electrónico (e-mail en inglés):** es un servicio que permite a las personas usuarias a enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- ⑩ **Usuario:** es la persona u oficina a quien la Universidad asigna una cuenta de correo electrónico.
- ⑩ **Buzón de correo:** es el área para almacenar los mensajes de correo electrónico procesados en un servidor.
- ⑩ **Archivo adjunto:** es un archivo que se transmite junto a un mensaje de correo electrónico.
- ⑩ **Dominio:** se entiende que un dominio de Internet es un nombre base que agrupa a un conjunto de equipos o dispositivos. Permite proporcionar nombres de equipos mas fácil de recordar que una dirección numérica de Internet.
- ⑩ **Abuso en Correo Electrónico (ACE):** son diversas actividades que trascienden los objetivos habituales del servicio de correo y perjudican directa o indirectamente a las personas usuarias. Algunos de los términos habitualmente asociados en Internet a estos tipos de abuso son spam, correo basura, correo no solicitado, etc.

Las actividades catalogadas como ACE, pueden clasificarse en dos (2) grandes grupos:

- **Difusión de contenido inadecuado:** Contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas sin licencias, pornografía infantil, amenazas, estafas, esquemas de

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO			 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	Página 4 de 13	

enriquecimiento piramidal, virus o código malicioso, correos de suplantación de identidades, phishing, etc.

- **Difusión masiva no autorizada:** es el envío de forma masiva de publicidad o cualquier otro tipo de correo no solicitado. Esto se considera inadecuado por varios motivos, pero principalmente éste: el anunciante descarga en transmisores y destinatarios el costo de sus operaciones publicitarias, tanto si quieren como si no. Es comúnmente conocido como Spam.

⑩ **CI:** Centro de Informática.

⑩ **UCR:** Universidad de Costa Rica.

3. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

- ⑩ El “Reglamento General de las Oficinas Administrativas”, de la Universidad de Costa Rica, en su Capítulo III, Artículo 9 inciso “f” y en el Artículo 10, inciso “o”, indica:

“f) Emitir directrices, supervisar y establecer procedimientos de acatamiento obligatorio, propias de su área de competencia”.

“o) Establecer, en conjunto con el Consejo Técnico Asesor, las directrices propias del quehacer y prioridad de la oficina a su cargo”.

- ⑩ El reglamento vigente del Centro de Informática establece en el Artículo 2:

- *punto 3. Emitir lineamientos, directrices, estándares y normas, acorde con el área de competencia, según lo que establece el Reglamento de Oficinas Administrativas.*
- *punto 4. Definir, desarrollar y proponer a la Administración Superior y a la comunidad universitaria las directrices, lineamientos, planes, estándares y normas para la adquisición de productos y servicios de tecnologías de información y comunicación.*

- ⑩ Las Directrices Técnicas de Seguridad de Información de la Universidad de Costa Rica (DSI) R-102-2015”, donde se establece en el CAPÍTULO 12. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES:

Artículo 43 Uso aceptable del correo electrónico”

“La Universidad de Costa Rica dispondrá de un servicio de correo electrónico únicamente para ser utilizado en actividades que sean de su interés. Por lo tanto, su uso estará regido por las

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

condiciones que establezca la Universidad dentro los límites permitidos por el ordenamiento jurídico costarricense, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. Toda persona usuaria de este servicio estará en la obligación de hacer uso del mismo en estricto apego a las Directrices establecidas.

- ⑩ CI-UCM-D04 Metodología para la Gestión de Términos y condiciones de uso de los servicios. Centro de Informática”¹.

4. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio de correo electrónico (en adelante correo) consiste en la disponibilidad de una dirección de correo electrónico y de un espacio de almacenamiento de mensajes (en adelante buzón de correo).

El objetivo del servicio de correo es dotar a la Comunidad Universitaria de una herramienta útil para la comunicación en el desarrollo de las labores de aprendizaje, docencia, investigación, acción social o administración.

A partir de este objetivo el CI pone a disposición de la Comunidad Universitaria el servicio del correo electrónico institucional, con los siguientes límites y parámetros:

1. Todas las cuentas de correo electrónico institucional gestionadas en el CI se ajustan al formato [identificador]@ucr.ac.cr, donde @ucr.ac.cr es el dominio de correo electrónico institucional de la UCR.
2. El nombre y contraseña de la cuenta de correo electrónico se define en el directorio institucional de cuentas de la UCR.
3. Los identificadores de las cuentas de correo, se establecen automáticamente por la plataforma del directorio institucional de cuentas, mediante una combinación de números, nombre y apellidos de la persona, esto para el caso de la cuentas personales. La combinación típica para conformar el identificador es nombre.apellido.
4. Los identificadores de las cuentas de correo departamentales se establecen manualmente, tratando de preservar el formato servicio.unidad, por ejemplo FACTURAS.CI

¹https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/CI-UCM-D04_Metodologia_para_la_Gestion_de_terminos_y_condiciones_de_uso_de_servicios_del_CI_v1.0_-_Aprobacion-1_0.pdf

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

5. El tamaño actual del buzón es de 5GB, el cual probablemente aumentará con el pasar del tiempo, conforme a las posibilidades institucionales.
6. El tamaño máximo del correo entrante y saliente del dominio @ucr.ac.cr hacia otro dominio en la actualidad es de 25MB (esto incluye encabezado, cuerpo y adjunto del correo).
7. El máximo de envío de correos por hora desde una cuenta del dominio @ucr.ac.cr hacia otro dominio: 2000 (dos mil destinatarios).
8. El máximo de envío de correos por día desde una cuenta del dominio @ucr.ac.cr hacia otro dominio: 5000 (cinco mil destinatarios).
9. Existen otros límites, como por ejemplo los basados en cantidad de conexiones, estos límites pueden ser consultados directamente con el CI.
10. Los límites que la plataforma de correo utiliza, son distintos para correos enviados y recibidos dentro del dominio @ucr.ac.cr, a los correos enviados y recibidos desde el dominio @ucr.ac.cr con otro dominio, estos límites pueden ser consultados directamente con el CI.
11. La plataforma de correo, aplica acciones automáticas a las cuentas o servidores que superan los límites establecidos, estas acciones pueden incluir, la inactivación de la cuenta, retención temporal de un correo, la eliminación del correo, suspensión temporal de la capacidad de la cuenta para enviar correos, entre otros.
12. Aunque el Centro de Informática mantiene respaldos generales de la plataforma de correo electrónico, es responsabilidad de cada persona usuaria realizar periódicamente un respaldo de su buzón.
13. Para fines de recuperación de desastres de la plataforma en su totalidad, el CI podrá tener respaldos completos que incluyen los buzones de correo, estos respaldos se realizarán en la medida de los recursos disponibles de TI. Esta fuera del objetivo de este respaldo, brindar un servicio personalizado de recuperación de correos específicos para buzones específicos.
14. Cuando se tramite el borrado de una cuenta, su contenido podría aún permanecer en el respaldo de la plataforma por un tiempo adicional.
15. Los límites y parámetros de la plataforma podrán ser modificados en función de las necesidades y evolución del servicio de correo electrónico. El CI publicará a las personas usuarias las modificaciones que considere necesarias.
16. Las cuentas de correo departamentales tienen fechas de vencimiento, por tanto deben ser renovadas con anticipación por el responsable.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

17. El CI almacenará las bitácoras de los envíos de correos incluyendo entre otras cosas el asunto de los mismos, los destinatarios y remitentes. No se almacenan en las bitácoras el contenido o cuerpo del mensaje. La cantidad de información que permanece en las bitácoras dependerá del tiempo que el CI haya definido para ellas o de los recursos de TI disponibles para almacenar dichas bitácoras.
18. De ser necesario y con el fin de mantener la seguridad, el Centro de Informática puede tomar acciones para forzar el cambio de contraseña de la cuenta electrónica, asignada a cada persona usuaria.
19. Los correos personales que no se originan de la relación laboral entre el responsable de la cuenta y la Universidad de Costa Rica, como por ejemplo ofertas, promociones, cadenas de correo no laborales, remitidos por terceros como tiendas, agencias de viajes u otras personas, pueden ser eliminados, según la necesidad de preservar y realizar el mejor uso de los recursos de TI destinados a la plataforma.

5. COMPROMISOS CON EL USUARIO

5.1 OPERATIVA DEL CORREO ELECTRÓNICO

5.1.1 Creación de cuentas de correo

- ⑩ La persona usuaria que solicita una cuenta, debe tener una relación formal y vigente con la UCR; es decir, la persona en cuestión debe cumplir alguno de los siguientes roles:
 - Personal docente y administrativo con nombramiento vigente: Oficina de Recursos Humanos.
 - Estudiantes activos: Oficina de Registro e Información.
 - Personal jubilado: Oficina de Recursos Humanos.
 - Personal emérito y ad-honorem: Centro de Evaluación Académica.
 - Cuentas institucionales de las dependencias: a solicitud de la Dirección de cada dependencia.
 - Cuentas institucionales para ser utilizadas en los sistemas: a solicitud del encargado del sistema.
 - Otro personal no universitario que atiende actividades relacionadas con la Institución (JAFAP, FUNDACIÓN UCR, entre otros): a solicitud de la autoridad de la dependencia competente y con aprobación del Centro de Informática.
- ⑩ El responsable de una cuenta de correo personal es el titular (usuario) de la misma. Solo se permite una cuenta de correo personal por persona.
- ⑩ La Universidad dispone de cuentas de correo departamentales de la siguiente forma:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

- El uso de estas cuentas no pueden ser usadas bajo ningún concepto para otros fines que no sean los propios de la unidad a la que pertenece y que motivaron su creación.
- La cuenta puede ser solicitada por un periodo máximo de 4 años, al finalizar estos 4 años, la unidad responsable debe solicitar la renovación de la cuenta al CI, de lo contrario la cuenta será inactivada y luego eliminada.
- Será la autoridad competente de la Universidad quien comunique al CI si procede su eliminación anticipada.
- La unidad solicitante se encargará de mantener un responsable de la gestión y seguridad de dicha cuenta.

5.1.2 Estado de las cuentas de correo

El CI tiene definidos los siguientes estados en una cuenta de correo:

- ⑩ **Activa:** una cuenta de correo está activa cuando puede enviar y recibir mensajes con normalidad.
- ⑩ **Bloqueada:** una cuenta de correo está bloqueada cuando no puede enviar o recibir mensajes. Las causas que motivan el bloqueo de una cuenta de correo puede ser alguna de las siguientes:
 - Por detectarse un flujo anormal de mensajes, con esa dirección de correo destino u origen, que repercuta en el normal funcionamiento del servicio.
 - Por cualquier otra causa técnica que afecte a la plataforma negativamente.
 - El bloqueo de una cuenta de correo puede producirse en la recepción de mensajes, en la emisión o en ambos sentidos.
- ⑩ **Eliminada:** a efectos prácticos para el usuario, una cuenta de correo cancelada es una cuenta de correo eliminada. Los mensajes dirigidos a una cuenta de correo cancelada se rechazan con un código de error de “usuario desconocido”. El buzón de una cuenta de correo eliminada podrá ser borrado definitivamente.
- ⑩ **Inactiva:** esta condición se presenta cuando se da por finalizada la relación de la persona asociada a esa cuenta, según lo establecido en el Directorio Institucional de Cuentas. La cuenta no puede ser consultada, no envía correos ni puede recibirlos. En este estado el contenido del buzón puede ser mantenido o eliminado según lo requiera el CI, con el fin de recuperar espacio de

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

almacenamiento. El nombre de la cuenta se mantiene reservado en caso de que a futuro aplique su activación.

5.1.3 Eliminación de las cuentas de correo

El CI procederá a eliminar una cuenta de correo cuando:

- ⑩ La unidad u oficina solicite la eliminación de la cuenta de correo departamental o caduque el tiempo máximo de vigencia que es por 4 años.
- ⑩ En forma automática, según los criterios establecidos en el documento Lineamiento Técnico para cuentas de acceso, disponible en la página del CI.
- ⑩ El CI no se responsabiliza de los perjuicios ocasionados por la eliminación de una cuenta de correo y de los mensajes de su buzón en las condiciones anteriormente expuestas.

5.1.4 Detección y eliminación de virus y spam

Para prevenir la propagación masiva de virus, gusanos informáticos y correos no deseados, se aplican las siguientes medidas sobre todos los mensajes que entran o salen del dominio @ucr.ac.cr:

- ⑩ No se permiten mensajes de correo con anexos ejecutables o susceptibles de contener código malicioso.
- ⑩ Los mensajes serán examinados automáticamente por un programa antivirus, de forma que se garantice, en la medida de lo posible, que los mensajes que entran y salen de la Universidad están limpios.
- ⑩ Se analizan automáticamente los correos con una solución informática antispam, para la eliminación de los correos Spam.
- ⑩ El sistema de seguridad de correo, está programado para colocar en cuarentena y de ser necesario, eliminar los correos que sean clasificados como maliciosos.

5.2 CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO

5.2.1 Horario y atención del servicio de correo electrónico

- ⑩ El Centro de Informática dispone de soporte sobre el servicio de correo electrónico en un horario de: lunes a viernes de 8:00a.m. A 12:00 medio día y de 1:00p.m. A 5:00p.m.
- ⑩ La atención de incidentes sobre el servicio de correo electrónico, no se brinda en los

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

periodos especiales de cierre de las instalaciones de la Universidad por receso, feriados o días de asueto.

- ⑩ El CI atenderá los incidentes críticos que afectan la plataforma institucional de correo en un plazo de 4 horas como máximo, siempre en horario hábil. Para los incidentes que producen afectación general en la plataforma, el Centro emitirá un comunicado a la comunidad Universitaria, con la información respectiva.

5.2.2 Acceso de servicios por medio de correo electrónico

- ⑩ Los problemas de acceso a sistemas que utilizan la cuenta de correo como usuario, deben reportarse en primera instancia con la unidad responsable de dicho sistema, de ser necesario luego puede hacer su reporte ante el CI.

5.2.3 Documentación del servicio

- ⑩ Toda la documentación técnica y de trámites se publicará en el sitio web del Centro de Informática (<http://ci.ucr.ac.cr>).

5.2.4 Soporte técnico

- ⑩ En caso de que una interrupción del servicio provoque perjuicios en la continuidad por niveles de riesgos altos o extremos, el CI restablecerá el servicio en un tiempo y esfuerzo acorde a las condiciones presupuestarias de la Institución y de la capacidad técnica del personal a cargo de la plataforma.

5.2.5 Mantenimiento preventivo y correctivo

- ⑩ El CI realizará al año, al menos una actividad de mantenimiento preventivo en el servicio de correo la cual será notificada a la Comunidad Universitaria, con 8 días naturales de anticipación.
- ⑩ En caso de que se deban realizar tareas de mantenimiento correctivo al servicio de correo, por imprevistos y sea necesario suspender dicho servicio, se notificará a la Comunidad Universitaria o a la Unidad por el sitio Web del CI, para que se tomen las consideraciones correspondientes.
- ⑩ Cuando las circunstancias impidan avisar a los usuarios con antelación suficiente y la duración se prolongue durante más tiempo del deseado, el CI informará posteriormente los motivos que la causaron.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	

6. MÉTRICAS DEL SERVICIO

- ⑩ **Tiempo de entrega de correo:** bajo circunstancias normales de operación, los tiempos de entrega de un correo electrónico dentro del dominio @ucr.ac.cr, estarán por debajo de los 5 minutos, se excluye de las circunstancias normales, cualquier falla que pueda afectar la plataforma de correo o la presencia de colas de correo. Las colas de correos se pueden producir por la combinación de una serie de factores, entre los que se incluye la concurrencia en tiempo de múltiples envíos masivos de correo. Los tiempos de entrega de correo hacia dominios externos dependerán de los factores citados anteriormente y del estado de las plataformas de correo de estos dominios externos.
- ⑩ **Disponibilidad del servicio:** La disponibilidad del servicio será del 99,99% del tiempo, dentro de las mediciones de disponibilidad se excluyen los tiempos requeridos, para los mantenimientos preventivos de la plataforma de correo. Como disponibilidad se debe de entender que el servicio es funcional, se permite en este contexto que el servicio se encuentre degradado en alguna medida. Las mediciones de disponibilidad del servicio las realizará el Centro de Informática mediante su plataforma de monitoreo.

7. COMPROMISOS DE LA PERSONA USUARIA

La persona usuaria de una cuenta de correo electrónico de la Universidad de Costa Rica se compromete a aceptar y cumplir los siguientes términos y condiciones:

- ⑩ Las personas usuarias son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo en la Universidad.
- ⑩ Es prohibido facilitar u ofrecer la cuenta de correo personal (la clave de acceso al servicio) a terceras personas.
- ⑩ Leer periódicamente el correo o bien vaciar periódicamente el buzón, de forma que no se alcance el tamaño límite del buzón.
- ⑩ Efectuar copia de respaldo de los mensajes que considere importantes en un medio local como disco duro, cdrom, dvd, etc.
- ⑩ Avisar de cualquier incidencia que pueda surgir al CI y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio.
- ⑩ No utilizar la cuenta para actividades privadas, actividades no relacionadas con la docencia, investigación, acción social o gestión administrativa de la Universidad.
- ⑩ Es prohibido realizar cualquier abuso de correo (ver ítem 2 de este documento).
- ⑩ No utilizar la cuenta para participar en la propagación de cadenas de correos,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO			
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	Página 12 de 13	

participar en esquemas piramidales o temas similares, enviar mensajes que comprometan la reputación de la Universidad o violen cualquiera de las leyes nacionales.

- ⑩ La persona usuaria será responsable de las consecuencias de redireccionar el correo institucional a correos externos, tales como pérdidas de correo, fuga de información institucional confidencial entre otros.

He leído y entendido estas condiciones de uso del correo electrónico establecido por el Centro de Informática. Estoy de acuerdo en acatar las directrices anteriores y entender que el incumplimiento de estas, pueden resultar en el bloqueo de mis derechos para su uso y asumir las sanciones legales si corresponde.

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

- ⑩ CI-URS-L2-2017 Lineamientos técnicos para uso del servicio de correo Institucional.pdf²
- ⑩ CI-AGS-F042 Formulario de solicitud del servicio de cuentas de correo departamentales.

9. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- ⑩ Cada persona usuaria podrá notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <https://soporteci.ucr.ac.cr/> o al teléfono 2511-5000 del Centro de Informática (Atención de Usuarios).
- ⑩ Adicionalmente se dispondrá del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

10. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Marielos Sánchez, URS Ana Cecilia Vargas, Coordinador URS Juan José León, Coordinador AGS
Revisión UCM	Luis Jiménez Cordero, Coordinador UCM

²https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/CI-C-04-2017_Circular_de_Lineamientos_tecnicos_para_uso_del_servicio_de_correo_Institucional.pdf

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DEL CORREO ELECTRÓNICO			
	Código: CI-AGS-T03	Versión: 1.0	Página 13 de 13	

Aprobación coordinación	Juan José León, Coordinador AGS
Aprobación Dirección	M.Sc. Alonso Castro Mattei, Director

<Firma marca de agua>

11. ANEXOS

No aplica.