

LIBERACIÓN DE SERVICIO



ADIP

GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo formalizar la baja de la cuenta de correo electrónico ncalviloz@cdmx.gob.mx y la transferencia a la cuenta tianguisdigital@cdmx.gob.mx solicitado a través de la Mesa de servicio con el ticket 1039890

NOMBRE DEL SERVICIO

Cuenta de Correo electrónico

ENTRADA EN SERVICIO

20 de agosto de 2021

PROPÓSITO

Realizar la baja del correo ncalviloz@cdmx.gob.mx y transferir los archivos en Drive a la cuenta tianguisdigital@cdmx.gob.mx

SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS

- Soporte técnico en problemas de correo electrónico

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del usuario:

- 1.- La gestión operativa del servicio
- 2.- La total responsabilidad de la información transmitida y almacenada y de las acciones que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual, derechos ciudadanos entre otros.
- 3.- EL usuario es responsable del abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas utilizadas en el servicio por lo que cualquier conexión o transmisión de datos que pongan en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información es atribuible al usuario.
- 4.- Dar aviso a través de la mesa de servicio de incidentes de seguridad o mal uso de los accesos otorgados
- 5.- Solicitar a través de la mesa de servicio la baja o modificación de la cuenta derivado de bajas o cambios de personal.
- 6.- Asignar un responsable para la gestión de esta cuenta.
- 7.- Aceptar dentro límites razonables los posibles riesgos, imperfecciones o indisponibilidad del servicio derivado de servicios adquiridos por terceros que formen parte de la composición del servicio
- 8.- La entrega de información considerada reservada o confidencial de acuerdo a las consideraciones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.
- 9.- Mantener el (los) equipos que utilice así como los archivos que envíe libres de virus y/o malware. En caso de utilizar voluntaria o involuntariamente este servicio para la propagación de estos, la cuenta será suspendida.
- 10.- El resguardo de la información almacenada en su cuenta de correo institucional
- 11.- Evitar la descarga y ejecución de archivos adjuntos o hacer click a enlaces que provengan de un origen desconocido o dudoso
- 12.- Evitar el envío o recepción de ciertos tipos de archivos adjuntos vía correo electrónico asociados con código malicioso como (bat, exe, com, pif, vbs entre otros);

- 13.- Escanear los archivos adjuntos en los mensajes de correo electrónico que envíe o reciba utilizando el correo institucional.
- 14.- Enviar información confidencial, falsa, difamatoria u ofensiva;
- 15.- Reportar los casos de correos electrónicos no solicitados (correos basura o spam) u otras que por su naturaleza considere dañinos o sospechosos
- 16.- Utilizar únicamente los medios proporcionados para el acceso al servicio de correo electrónico. Cualquier otro acceso o modalidad será responsabilidad del usuario y no contará con el soporte de la Agencia.

5

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE ENTREGA

1) Se realiza la baja del correo ncalviloz@cdmx.gob.mx y la transferencia de la propiedad de sus archivos en drive a la cuenta tianguisdigital@cdmx.gob.mx

CONDICIONES GENERALES

- El servicio estará disponible 24/7/365.
- El servicio de la mesa de servicio es de las 9am a las 20 horas de lunes a viernes a través del correo mesadeservicio@cdmx.gob.mx o a los teléfonos 5554475101, 02 o 03.
- Emergencias fuera de horario relacionadas con la interrupción o pérdida de funcionalidad del servicio serán atendidas a través de solicitudes vía correo electrónico a deit@cdmx.gob.mx
- Pudieran existir interrupciones temporales de servicio con motivo de ventanas de mantenimiento o actualizaciones. Para ambos casos se avisará de manera oportuna al cliente salvo casos de interrupción inesperada del servicio no atribuibles al proveedor.

RESPUESTA

| GRAVEDAD | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---------------------------|--|
| Interrupción del servicio | Inmediato |
| Alta | Dentro de las siguientes 2 horas |
| Media | Dentro de las siguientes 4 horas |
| Baja | Dentro del siguiente día laboral (L a V) |

COMUNICACION

Las interrupciones en el servicio deberán reportarse a la Mesa de servicio a través del correo mesadeservicio@cdmx.gob.mx

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 1.- La Dirección Ejecutiva de Infraestructura Tecnológica (DEIT) no será responsable de la información contenida en el servicio descrito
- 2.- DEIT se reserva el derecho de suspender el servicio si considera que el usuario o el sistema alojado viola las condiciones de seguridad de la información del servicio o puede hacerlo potencialmente o cuando DEIT detecte que el servicio presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al usuario y pongan en riesgo la infraestructura de ADIP.
- 3.- El uso de los servicios proporcionados por ADIP requiere cierto nivel de conocimiento en el uso de lenguajes de programación e Internet, protocolos, programas informáticos, redes de telecomunicaciones entre otros. Este nivel de conocimientos varía dependiendo del uso del servicio. El usuario acepta que no es responsabilidad de DEIT el proporcionar estos conocimientos o dar soporte fuera del alcance del servicio especificado.
- 4.- DEIT no es responsable de verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo alojado en el servicio.
- 5.- Todo buzón de correo electrónico al que no se acceda en un periodo de 90 días hábiles será dado de baja automáticamente, eliminando toda la información asociada, salvo los casos que exista aviso explícito de ausencia por parte del usuario.
6. En caso de solicitar la difusión de mensajes de correo electrónico de forma masiva utilizando esta cuenta, deberá realizarse de conformidad con la autorización, temporalidad y mecanismos establecidos por la Agencia. En caso de no solicitarlo se suspenderá el envío masivo así como la cuenta de correo.
- 7.- El uso de este servicio implica la aceptación de los términos, condiciones, restricciones y responsabilidades establecidas en el servicio.

RESTRICCIONES

No podrá considerarse falta de disponibilidad bajo las siguientes circunstancias:

- Mantenimientos programados en equipos, sistemas informáticos y sistemas de red.
- El comportamiento o el desempeño o fallas del equipo, programas o aplicaciones del usuario.
- Fallas de su proveedor de Internet o de las redes que existen entre su terminal y nuestra red.
- Fallas en Software, Hardware o conexiones de sus proveedores.

DEIT hace un gran esfuerzo por mantener segura la información y la disponibilidad del servicio, sin embargo no garantiza la protección total frente ataques informáticos o situaciones semejantes, el Cliente asume que este riesgo es natural de cualquier proyecto sobre Internet