



**ACUERDO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
ENTRE  
INSTITUCIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Y  
LA AGENCIA PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DE GESTIÓN ELECTRÓNICA  
Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO,  
PARA LA IMPLANTACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO**

En la ciudad de Montevideo, el 9 de marzo de 2017 comparecen, por una parte, **Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo** (en adelante INDDHH), representada en este acto por su Presidenta, Dra. Ariela Peralta, con domicilio actual en Juncal 1355 – Piso 10 y futuro en Bulevar Artigas 1488; y por otra parte, la **Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento** (en adelante AGESIC), representada en este acto por su Director Ejecutivo, Ing. José Clastornik, con domicilio en Liniers 1324 piso 4 (Torre Ejecutiva Sur) de esta ciudad, quienes acuerdan:

**PRIMERO: (Antecedentes)**

- 1.- Con fecha 23 de febrero de 2015, las instituciones comparecientes suscribieron un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, con el objetivo de establecer un ámbito de actuación conjunta de interés común para ambas partes, así como para los intereses superiores del Estado (Artículo Segundo). En ese sentido, acordaron que las diversas áreas de colaboración serían objeto de acuerdos específicos complementarios (Artículo Tercero).
- 2.- En decisión adoptada en sesión del 3 de agosto de 2011, el Consejo Directivo Honorario de AGESIC, definió el uso de la herramienta Colaborativa Zimbra Open a los efectos de implantar la solución de Correo Electrónico.
- 3.- La implantación de esta solución contribuye a la modernización del Estado haciendo un aporte a la gestión pública, permitiendo disponer de soluciones TIC confiables y efectivas en costo/beneficio.



4 – La INDDHH necesita contar con un servicio de correo electrónico que garantice la seguridad de sus comunicaciones.

**SEGUNDO: (Objeto).**

Ambas partes han entendido necesario y conveniente suscribir el presente Acuerdo Específico de Cooperación Interinstitucional a efectos de ejecutar el proyecto de implantación de la herramienta Zimbra Open, como solución al sistema de Correo Electrónico en INDDHH y establecer las condiciones para la utilización posterior del mismo por parte del organismo.

**– SECCIÓN I –**

**IMPLANTACIÓN de la SOLUCIÓN**

**TERCERO: (Alcance).**

El proceso de implantación de Servicio de Correo comprende el siguiente alcance:

- a. Plan detallado de trabajo que incluye: organización del equipo de proyecto del organismo, disponibilidad de infraestructura y ambiente, requerimientos de capacitación y migración, requerimientos específicos del organismo vinculados con la solución de correo electrónico.
- b. Creación del ambiente de producción en la infraestructura ofrecida por AGESIC;
- c. Puesta en funcionamiento de la solución.
- d. Migración por parte del organismo de las casillas y datos de las mismas, contenidas en la aplicación de Correo ya existente en el INDDHH según lo acordado en el marco del plan detallado de trabajo del proyecto de implantación.
- e. Definición de mecanismos de respaldo y recuperación de los datos.
- f. Entrega de manuales (en formato digital) para la capacitación a los administradores funcionales y a los usuarios finales del servicio de Correo en el INDDHH, identificados y acordados en el marco del proyecto de implantación.



**CUARTO: (Obligaciones específicas de las partes).**

Son obligaciones específicas de ambas partes:

- a. Proporcionarse en forma oportuna los datos y la información requerida durante la ejecución del proyecto de implantación del Servicio de Correo en el INDDHH.
- b. Cumplir con las demás obligaciones que se establezcan en cada documento que se suscriba, en relación con la ejecución del proyecto de implantación del Servicio de Correo.
- c. Elaborar en forma conjunta el plan de implantación del Servicio de Correo, debiendo ambas partes participar en forma proactiva para el cumplimiento de las metas establecidas.
- d. Establecer una metodología que provea mecanismos para efectuar el seguimiento del avance del proyecto y cumplimiento de los entregables acordados en tiempo y forma.

Son obligaciones específicas de la INDDHH:

- a. Disponer de los requerimientos técnicos necesarios para la ejecución del referido proyecto.
- b. Disponer de los recursos humanos necesarios para la formación de un equipo que incluya coordinador y personal técnico adecuado a las características del proyecto.
- c. Gestionar y asumir el proyecto de implantación de Correo Electrónico, contemplando todos los puntos detallados en los artículos anteriores.
- d. Asumir los costos y la ejecución de la migración de las cuentas y contactos existentes en la solución actual, si esta existiese.
- e. Proporcionar los recursos humanos necesarios para realizar la comunicación, capacitación y apoyo a los usuarios finales del INDDHH.
- f. Capacitar a los usuarios finales de la aplicación en el INDDHH, identificados y acordados en el marco del proyecto de implantación.

Son obligaciones específicas de AGESIC:

- a. Disponer del equipo técnico necesario para la ejecución adecuada del proyecto.



- b. Gestionar y asumir la creación del ambiente de producción en la infraestructura ofrecida por AGESIC para la implantación de la solución de Correo Electrónico a la INDDHH.
- c. Garantizar la disponibilidad del Servicio de Correo.
- d. Prestar dicho servicio sin costo para a la INDDHH.
- e. Brindar apoyo durante el proceso de ejecución del proyecto.
- f. Brindar materiales para la capacitación a los administradores funcionales del servicio y para el usuario final.

## – SECCIÓN II –

### SUSTENTABILIDAD DE LA SOLUCIÓN

#### **QUINTO: (Alcance).**

En la presente sección se establecen los términos y condiciones para la disposición de la solución de Correo por parte de AGESIC en la INDDHH, así como los requerimientos necesarios que cada parte debe cumplir, a efectos de una correcta prestación y utilización de la misma según corresponda.

#### **SEXTO: (Objetivos específicos).**

Los objetivos específicos del presente servicio son los siguientes:

- a. Definir las condiciones de uso de la solución por parte del INDDHH.
- b. Identificar las responsabilidades y roles requeridos por cada parte para la correcta prestación y utilización de la solución.

#### **SÉPTIMO: (Obligaciones específicas de las partes).**

Son obligaciones específicas del INDDHH:

- a. Ejecutar las funciones de administración funcional del Servicio de Correo, incluyendo administración de usuarios y asignación de cuotas. En caso de ser necesaria la ampliación de la cuota asignada, se podrá ampliar la misma a aquellos usuarios que acrediten tal necesidad y conforme acuerden las partes.



- b. Realizar el respaldo local en los terminales de los usuarios y/o borrado de información del servidor, a efectos de no exceder el límite de cuota establecido por cuenta.
- c. Uso de las políticas de contraseñas definidas por AGESIC.
- d. Capacitación a los usuario finales en seguridad y buenas prácticas, manejo del Spam y Phishing.
- e. Capacitación a los usuarios finales en el buen uso de la herramienta.
- f. Mantenimiento de las cuentas activas así como las bajas de las que no hayan tenido actividad en un plazo acorde.
- g. Asumir la responsabilidad como administrador por la gestión de las "black list", en caso de existir un mal uso.
- h. Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 1 y/o referentes internos, con el objetivo de dar soporte de primer nivel a usuarios del organismo.
- i. Disponer de conectividad interna en sus instalaciones a efectos de acceder al servicio a través del servicio de REDuy que disponga el organismo, o a través de Internet.
- j. Los certificados Secure Sockets Layer (SSL), requeridos para establecer una comunicación segura entre el usuario y el servidor, deben ser provistos por el organismo en caso de requerirlo asumiendo el costo y la renovación, AGESIC se encargará de la instalación en la infraestructura.
- k. Realizar el mantenimiento de las estaciones de trabajo (ej.: protección con antivirus y demás).
- l. Configurar en los servidores Domain Name System (DNS) del INDDHH los registros Sender Policy Framework (SPK), Pointer Record (PRT) y Domain Keys Identified Mail (DKIM) según definiciones de AGESIC.

Son obligaciones específicas de AGESIC:

- a. Otorgar al INDDHH el uso de la solución de Correo en los términos establecidos.
- b. Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 2, con el objetivo de dar soporte técnico. En caso de que el incidente requiriera atención de terceros, AGESIC oficiará como integrador derivando y siguiendo el mismo hasta su resolución.
- c. Garantizar la confidencialidad de la información registrada en los servidores.



- d. Disponibilizar las mejoras y actualizaciones a la solución implantada para que sean instrumentadas posteriormente sin costos para el organismo.

**OCTAVO: (Niveles de la prestación del servicio).**

AGESIC se compromete a dar cumplimiento a los estándares internos de respuesta a incidentes.

**NOVENO: (Utilización del Servicio).**

Es responsabilidad del INDDHH fomentar buenas prácticas en el uso del correo electrónico y difundir entre su personal los criterios de:

- Seguridad: no responder spam, marcar envíos sospechosos para enriquecer las bases de reconocimiento automático de spam, no responder o enviar contraseñas por correo, evitar el uso del correo institucional para hacer comentarios en foros de Internet, usar asuntos representativos del contenido para evitar ser calificados como spam, notificar al administrador antes de realizar un envío masivo, entre otros.
- Resguardo de usuarios: a modo de ejemplo, realizar envíos masivos así como también utilizar copia oculta para los destinatarios.
- Resguardo de contraseñas: disponer de políticas de uso de contraseñas que tengan con cierta complejidad (combinaciones de minúsculas y mayúsculas, caracteres especiales), que exijan un mínimo de caracteres y cuenten con vencimiento.
  - Realizar mantenimiento regular de las cuentas.
  - Mantenimiento de las estaciones de trabajo (ej.: protección con antivirus y demás).

AGESIC se reserva el derecho de suspender temporalmente el servicio de correo, tanto de cuentas específicas como del servicio general, con comunicación previa al Consejo Directivo de la INDDHH, si detecta que el mismo está siendo utilizado en forma incorrecta y poniendo en riesgo otros servicios de la plataforma, de conformidad a las condiciones establecidas en el presente Acuerdo.



- SECCIÓN III -

**DISPOSICIONES GENERALES**

**DÉCIMO: (Responsabilidades).**

A efectos de obtener una ejecución eficaz y exitosa de la implantación de la solución por parte de AGESIC, la INDDHH se compromete a cumplir con los requerimientos técnicos, en los términos y condiciones establecidos en el presente Acuerdo Asimismo, la INDDHH deberá asignar las capacidades necesarias para cumplir con los requerimientos mencionados.

AGESIC deberá garantizar la reserva y confiabilidad de todo su personal involucrado en la ejecución del acuerdo.

**DECIMOPRIMERO: (Seguimiento).**

Para el efectivo cumplimiento de las actividades previstas en este Acuerdo, cada parte designará un responsable, tanto para la etapa referida al proyecto de implantación como para la posterior utilización de la solución. En ambos casos, el mismo será considerado interlocutor válido hasta tanto se comunique su cambio o remoción y tendrá como cometidos:

- a. Priorizar las actividades necesarias para llevar adelante todos los aspectos establecidos en el presente Acuerdo.
- b. Indicar la asignación de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del mismo.
- c. Evaluar el logro de los objetivos específicos previstos disponiendo, en su caso, los correctivos necesarios.
- d. Informar periódicamente a sus respectivas autoridades sobre el nivel de avance de ejecución del presente Acuerdo.
- e. Difundir y comunicar los resultados alcanzados.

**DECIMOSEGUNDO: (Vigencia).**

El presente Convenio tendrá vigencia de un año, a partir de la suscripción del mismo, renovándose automáticamente por períodos anuales, hasta tanto no se manifieste lo contrario por cualquiera de las partes.



**DECIMOTERCERO: (Rescisión).**

La rescisión del presente Acuerdo siempre deberá ser dispuesta en forma conjunta o unilateral por los organismos firmantes, notificando dicha circunstancia con una antelación no inferior a los 30 (treinta) días corridos.

Esto no afectará de modo alguno los programas o actividades que se encuentren en ejecución, debiéndose fijar en cada caso en qué fase se detendrán las mismas.

Será motivo de rescisión unilateral el incumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes.


**DECIMOCUARTO: (Domicilios).**

A todos los efectos a que diere lugar este Acuerdo, las partes constituyen domicilios especiales en los indicados como respectivamente suyos en la comparecencia, considerándose válida toda comunicación, notificación, intimación o similares que se practiquen mediante telegrama colacionado u otro medio fehaciente.

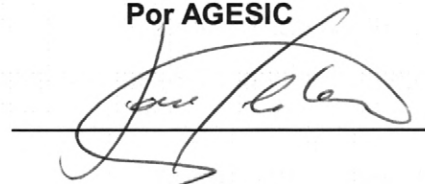
**DECIMOQUINTO: (Otorgamiento).**

En prueba de conformidad, se firman tres ejemplares de un mismo tenor y contenido, a un mismo efecto, en el lugar y fecha arriba indicados.

Por INDDHH

  
Dra. Ariela Peralta  
Presidenta

Por AGESIC

  
Ing. José Casltornik  
Director Ejecutivo