

De: Director Servicio de Informática y Comunicaciones

A/A: Rocío Velasco de Castro

Asunto: Informe correo Institucional

Estimada Rocío,

En contestación a su correo de queja sobre el funcionamiento del Servicio de correo Zimbra y la atención de los BATUSIs, adjunto informe realizado por la Jefa de Atención a Usuarios sobre los cortes e incidencias reportadas por usted en BATUSI.

Durante todo lo que llevamos del año 2019, el corte del Servicio ha sido de 6 horas (i.e., un 0,08% del tiempo) y por trabajos programados de mejora.

El rechazo de correos por otras instituciones es consecuencia de cuentas comprometidas a usuarios utilizadas para hacer SPAM, ninguna Universidad está exenta de dicho riesgo, el pasado 25 de septiembre toda la Universidad de Sevilla (60.000 cuentas) se quedó sin correo durante un día por usuarios comprometidos, y en su caso está hospedado en la nube de Microsoft.

En marzo tuvimos muchos ataques de phishing, y fueron comprometidas cuentas de correo de usuarios de la UEx. Como consecuencia, el correo se ralentizó varios días y se produjeron rechazos de cuentas @unex.es por estar en listas negras. En ningún caso, se interrumpió el servicio.

A continuación, le remito el resumen de las actuaciones realizadas en Zimbra, y los BATUSI abiertos desde su usuario. Es importante señalar que el usuario **rvelde@unex.es** nunca ha reportado incidencia alguna relativa al correo, primer paso necesario para poder solucionar cualquier problema.

Avisos realizados por el Servicio de Informática a la lista de usuarios sobre incidencia con el correo institucional (año 2019)

1) El 2 de octubre, parada de 3 horas.

Estimados compañeros/as,

Esta tarde se van a completar los trabajos de mejora en los servidores y almacenamiento del correo Zimbra, la intervención se realizará esta tarde de 15:00 a 18:00 horas, periodo durante el cual se podrá ver demorado el envío y/o recepción de correos desde y hacia las cuentas de la UEx.

Para cualquier duda o incidencia nuestro personal os atenderá mediante el Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI) en batusi@unex.es

2) El 2 de octubre, Informativo.

Estimados compañeros/as,

Tras finalizar los trabajos de migración del correo, se ha detectado una incidencia con la consulta del mismo vía IMAP en dispositivos móviles y clientes de escritorio, se está trabajando en su solución lo antes posible.

Hay que indicar que el envío por SMTP y el cliente Web de Zimbra (<https://correo.unex.es/>) funcionan correctamente.

Para cualquier duda nuestro personal os atenderá mediante el Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI) en batusi@unex.es

3) *El 25 de septiembre, parada de 3 horas.*

Estimados compañeros/as,

Mañana, miércoles 25, se van a realizar trabajos de mejora en los servidores y almacenamiento del correo Zimbra, la intervención se realizará de 15:00 a 18:00 horas, periodo durante el cual se podrá ver demorado el envío y/o recepción de correos desde y hacia las cuentas de la UEx.

Para cualquier duda o incidencia nuestro personal os atenderá mediante el Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI) en batusi@unex.es

4) *El 31 de mayo, Informativo .*

Estimados compañeros/as,

El pasado 29 por la tarde se modificaron las reglas de autenticación del correo SMTP para intentar contener los continuos ataques de phishing y SPAM que sufrimos, y que hacen que nuestra institución aparezca en múltiples listas negras con los problemas que eso conlleva. Las nuevas reglas de autenticación han afectado a la negociación entre los servidores de Gmail y Zimbra.

Hay que indicar que Gmail no daba error ni informaba a los usuarios que los correos enviados desde la cuenta @unex.es vinculada a Gmail no se estaban mandando, por lo que se ha tardado más en detectar el problema. La incidencia ha quedado resuelta a las 15:00 de hoy viernes y los correos se han enviado a partir de esa hora.

Aconsejamos revisar los correos @unex.es enviados desde Gmail u otros proveedores como Hotmail, Yahoo... entre las 15:00 del 29 y las 15:00 del día 31 y confirmar con los destinatarios su recepción.

Ante cualquier duda, nuestro personal les atenderá mediante el Buzón de ATención al Usuario Informático (BATUSI) en <https://batusi.unex.es>, preferiblemente, o a través de la extensión 89318 de la UEx.

5) *El 27 de mayo, Informativo .*

Estimados compañeros/as,

Estamos recibiendo una nueva oleada de mensajes de correo electrónico que corresponden con un ataque dirigido hacia usuarios en la UEx, en este caso con Asunto: "Verificación de la cuenta Unex".

Recordamos que el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Extremadura, nunca solicita claves por mail, y que las modificaciones se hacen vía Gestión de Credenciales del Portal Institucional.

Cualquier mensaje de correo electrónico que incluya una solicitud de una contraseña de acceso debe ser ignorado y eliminado.

Una cuenta comprometida afecta a toda la UEx, el envío masivo de correos congestiona las colas de los servidores, y más grave hace que el dominio @unex.es aparezca en listas de emisores no confiables por envío de SPAM, correos rechazados por Hotmail.

Por último, si en algún caso se ha proporcionado la contraseña personal de acceso como respuesta a un mensaje de este tipo, es IMPRESCINDIBLE proceder a un cambio de la misma a la mayor brevedad, nuestro personal les atenderá mediante el Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI) en <http://www.unex.es/batusi>, preferiblemente, o a través de la extensión 89318 de la UEx.

6) *El 25 de marzo, Informativo .*

Estimados compañeros,

Estamos recibiendo una nueva oleada de mensajes de correo electrónico que corresponden con un ataque dirigido hacia usuarios en la UEx, en este caso con Asunto: "Aviso de terminación de correo electrónico".

Recordamos que el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Extremadura, nunca solicita claves por mail, y que las modificaciones se hacen vía Gestión de Credenciales del Portal Institucional.

Cualquier mensaje de correo electrónico que incluya una solicitud de una contraseña de acceso debe ser ignorado y eliminado.

Por último, si en algún caso se ha proporcionado la contraseña personal de acceso como respuesta a un mensaje de este tipo, es IMPRESCINDIBLE proceder a un cambio de la misma a la mayor brevedad, nuestro personal les atenderá mediante el Buzón de Atención al Usuario Informático (BATUSI) en <http://www.unex.es/batusi>, preferiblemente, o a través de la extensión 89318 de la UEx.

En resumen, en el año 2019 ha habido paradas anunciadas de 6 horas lo que, como se indicó anteriormente, supone un **0,08%**.

Datos de la cuenta de correo: rvelde@unex.es

La cuenta de correo, como todas las cuentas personales, tiene un buzón de 10 GB, de los cuales tiene ocupada 2,5 GB de cuota.

El tamaño del adjunto que puede enviar es de 25 MB

Incidencias puestas en la aplicación BATUSI por el usuario rvelde@unex.es

1. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=38347>, (año 2012)

Es un tema de telefonía, entra en el 08/0/2012 y se resuelve el 16/03/2012

2. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=39056> (año 2012)

Es un tema del Portal de Centro, entra en 09/05/2012 y se resuelve el 13/07/2012.

3. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=49622> (año 2014)

Es un tema del Portal de Investigación, entra el 24/04/2014 y se resuelve el 25/04/2014.

4. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=50746> (año 2014)

Es un tema de listas de distribución, entra 05/07/2014 y se resuelve 07/07/2014.

5. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=57222> (año 2015)

Es un tema del Portal de Centro, entra en 07/07/2015 y se resuelve el 09/07/2015

6. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=76047> (año 2017)

Es un tema de Firma Electrónica, entra el 08/07/2017 y se resuelve el 11/07/2017

7. <https://batusi.unex.es/mantis/view.php?id=89408> (año 2018)

Es un tema del Portal de Servicios, entra el 24/09/2018 y se resuelve el 24/09/2018

No hay ninguna incidencia puesta en relación al correo.

Incidencias enviadas a la cuenta de correo batusi@unex.es

En el año 2019, no hay entrada de correo alguno por parte del usuario **rvelde@unex.es**