

Estándar de competencias profesionales

Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica

Familia Profesional	Informática y Comunicaciones
Nivel	3
Código	ECP0496_3
Estado	BOE
Publicación	RD 616/2020

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Instalar servicios de mensajería electrónica unificada, configurándolos para facilitar la comunicación a los usuarios según las directivas de la organización.

IC1.1 El servidor de mensajería electrónica unificada se elige, interpretando la documentación técnica de los servidores, como pueden ser especificaciones tales como capacidades, interfaz de uso y nivel de servicio o manuales de fabricantes.

IC1.2 El servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad se instalan, configurándolos con los parámetros que requiere la organización (usuarios, perfiles, tamaño de buzones, entre otros) y siguiendo la documentación técnica del fabricante.

IC1.3 La instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada se verifica mediante la ejecución de pruebas de envío y recepción, y capacidad y caudal, entre otros.

IC1.4 Los datos finales de configuración y de seguridad se documentan, siguiendo las normas internas de la organización, incluyendo información tal como nombre del software y versión, usuarios, perfiles y tamaño de buzones, entre otros.

IC1.5 El manual de operación se redacta para permitir la recuperación ante fallos del servicio de forma que se garanticen los parámetros establecidos por la organización de disponibilidad y calidad del servicio.

EC2 Administrar servicios de mensajería electrónica unificada para asegurar la distribución de los mensajes entre usuarios, según las necesidades de uso y los planes de seguridad, calidad y explotación de la organización.

IC2.1 Los perfiles y las cuentas de usuario se configuran en el servidor a solicitud del superior jerárquico, siguiendo sus especificaciones sobre nivel de acceso.

IC2.2 Los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio se configuran, teniendo en cuenta los parámetros de rendimiento exigidos en el plan de explotación.

IC2.3 Los ajustes de audio y vídeo para las conferencias y videoconferencias se configuran según las necesidades de uso (tamaño de la sala, acústica y número de participantes físicos y virtuales, entre otros).

IC2.4 Las copias de seguridad de los servidores y de los buzones se configuran periódicamente, revisándose de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización (periodicidad de la copia, ámbito, tipo de copia -total, parcial, incremental, diferencial-, entre otros).

IC2.5 Los parámetros de configuración y las actualizaciones se revisan para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño (nomenclatura y niveles de acceso de usuarios, métodos de autenticación, espacio disponible asignado, protocolos de comunicaciones instalados) y del fabricante.

EC3 Auditar los servicios de mensajería electrónica unificada para garantizar la calidad del servicio y el rendimiento los servidores de mensajería electrónica unificada, diagnosticando y solucionando los fallos según las necesidades y plan de seguridad de la organización.

IC3.1 Los parámetros de calidad de servicio se comprueban, utilizando las herramientas de software para test de disponibilidad y medición de caudal y espacio, entre otros, según la normativa de seguridad de la organización.

IC3.2 Los fallos de ejecución y rendimiento se diagnostican, identificando el origen del problema e indicando la posible solución del mismo, documentando el proceso incluyendo momento, elemento de fallo, posibilidades de solución, entre otros, en el formato (tipo de documento, tamaño, maquetación, tipografía, nomenclatura, entre otros) que indique la organización.

IC3.3 Los parámetros de configuración se ajustan para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño (nomenclatura de usuarios, métodos de autenticación, protocolos de comunicaciones instalados, espacio disponible asignado, entre otros) y del fabricante, y cumpliendo las normas internas de seguridad y calidad.

IC3.4 La documentación de configuración y los procedimientos de operación se actualizan con los cambios que se produzcan en la resolución de incidencias indicando, entre otros, momento, descripción y solución aplicada a la incidencia.

IC3.5 La información se almacena en los servidores de mensajería electrónica unificada, distribuyéndose en los buzones correspondientes a cada usuario o grupo.

IC3.6 La información en los servidores de mensajería electrónica se comprueba, garantizando que es accedida según los planes de la organización relativos a usuarios, capacidad y caudal entre otros.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos, generalmente, de tipo servidor. Software de servidores: correo, mensajería electrónica instantánea, news, foros, chat, y peer-to-peer entre otros. Cortafuegos. Sistemas operativos y parámetros de configuración. Herramientas de seguridad informática.

Información utilizada o generada

Normas externas de trabajo (normativa aplicable de publicación de contenidos, de propiedad de la información y de protección de datos). Normas internas de trabajo (documentación de diseño del servicio; normas internas de calidad y seguridad; acuerdos de nivel de servicio -SLAs-; documentación de configuración de sistemas y servicios; plan de pruebas e informe de fallos; histórico de sucesos, manual de operación para recuperación ante fallos). Documentación técnica (documentación de productos software; manuales de uso y funcionamiento de los sistemas informáticos; manuales de instalación del software asociado a esta unidad de competencia; manuales de administración del software asociado a esta unidad de competencia; materiales de cursos de formación; sistemas de ayuda del software; soportes técnicos de asistencia; manuales de operación de los servidores de mensajería electrónica).