

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			CI Centro de Informática
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 1 de 9	

Términos y condiciones de uso del servicio de comunicación de datos a (JAFAP)

Fecha de emisión o actualización: 11/12/2020

Código: CI-AGC-T02

Versión: 1.0

<oficio>

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 2 de 9	

TABLA DE CONTENIDOS

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

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 3 de 9	

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Informática brinda el servicio de comunicación de datos a la Junta Administrativa del Fondo de Ahorro y Préstamo de los Empleados de la Universidad de Costa Rica (JAFAP), por medio de la red interna, intranet e interconexión de Internet y de telefonía IP para los usuarios finales.

Además, le brinda servicios de monitoreo de los equipos de comunicación y emite recomendaciones técnicas para las mejores prácticas, con el fin de obtener un mejor servicio.

Para el funcionamiento de la infraestructura de TI, se brinda espacio físico para servidores en el Centro de Datos Institucional (CDI), integrando los servicios de conexión y monitoreo de equipos.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- JAFAP:** Junta Administrativa del Fondo de Ahorro y Préstamo de los Empleados de la Universidad de Costa Rica
- CI:** Centro de Informática
- CDI:** Centro de datos Institucional de la Universidad de Costa Rica.
- Usuario final:** personal que labora en JAFAP.
- Servicio:** acciones concretas para mantener y brindar la interconexión de la red.
- Plataforma:** es el sistema de los equipos de comunicación.
- Monitoreo:** revisiones periódicas del CI a los equipos y dispositivos de la red (equipos de comunicación y puntos de acceso) de JAFAP.
- Red de datos:** es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí, por medio de dispositivos físicos tales como cables de red y de fibra

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 4 de 9	

óptica, con la finalidad de compartir información, recursos y servicios.

- Topología:** forma de interconectar los equipos de comunicación (router y switches).
- Evento:** cualquier situación que afecte el servicio de conexión y continuidad de la comunicación de datos de la JAFAP.
- Responsable del CI:** técnico especializado asignado para responder ante una eventualidad del servicio.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Centro de Informática pone a la disposición de JAFAP:

- La infraestructura que garantiza la interconexión de la red de datos y salida hacia internet.
- El suministro de fibra óptica.
- Asesoría para compra de equipos de comunicación y las respectivas configuraciones y topologías de red diseñadas e implementadas por el CI.
- Hospedaje de servidores y equipo de comunicación de la JAFAP en el CDI, con las condiciones ambientales y de seguridad recomendadas para su operación.

4. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

El CI determina y emite los presentes términos y condiciones de uso para el servicio de comunicación de datos y hospedaje de servidores a la JAFAP, tomando en cuenta las disposiciones emitidas en el documento “Directrices Técnicas de Seguridad de la Información de la Universidad de Costa Rica”¹:

5. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1 Horario y atención del servicio de comunicación de datos.

- El CI dispone de soporte sobre el servicio de red de datos en un horario de lunes a viernes de 8:00 a las 12:00 y de 13:00 a 17:00.

¹ Ruta (https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/Resolucion_R-102-2015.pdf)

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 5 de 9	

- El soporte que realiza el CI está en términos de atención técnica a la plataforma de comunicación de datos.
- El personal de este Centro no cuenta con pago por disponibilidad que le permita dar respuesta en tiempo 24/7, ya que sus funcionarios laboran con horarios de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00, sin embargo, el Centro de Informática tiene la disposición de hacer el mejor esfuerzo para atender las emergencias en períodos de receso o fuera de horario laboral.

5.2 Características del servicio de hospedaje de servidores y equipo de comunicación

- ⑩ El hospedaje de servidores en el CDI proporciona suministro eléctrico redundante con sistemas de respaldo, enfriamiento, acceso físico controlado y protección contra incendios.
- ⑩ El funcionamiento del CDI es 24/7 con el mejor esfuerzo para la atención de averías fuera de horario laboral.
- ⑩ El acceso al CDI se realiza previa coordinación y siguiendo los lineamientos que el CI establezca para el ingreso. En casos de emergencia la solicitud debe ser elevada a la dirección del CI.

5. COMPROMISOS CON EL USUARIO

El Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica se compromete con la JAFAP UCR a hospedar la plataforma de servidores y equipos de telecomunicaciones, en el Centro de Datos de la Universidad de Costa Rica, el cual está previsto de los siguientes insumos y servicios:

- ⑩ Conectividad del servicio de Internet. Para conectar los servicios de terceros (Ejemplo: Office 365, Plataforma Azure Microsoft), exclusivamente mediante listas de acceso y puertos controlados.
- ⑩ Conectividad de las Sedes mediante la red de Fibra Óptica de la UCR.
- ⑩ Hospedaje de plataforma tecnológica en el Centro de Datos Primario y Centro de Datos de Respaldo de la Universidad de Costa Rica.

- ⑩ Accesos controlados al rack donde se van a ubicar los equipos en el Centro de Datos Primario, por medio de una llave física que pueda ingresar al gabinete que tiene disponible la JAFAP.
- ⑩ Disponibilidad del servicio de conectividad y de accesos acorde al contrato con el proveedor de servicios de Internet (ISP) con que cuenta la UCR.
- ⑩ Comunicaciones red interna.
- ⑩ Servicios de conectividad y funcionalidades en telefonía IP.

6. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Como métrica del servicio se considera el nivel de disponibilidad, el cual se estima en un 99,8% para el servicio de RedUCR y en un 99,988% para el servicio del CDI. Esta medición se obtiene de la plataforma de monitoreo que para tal fin tiene el CI.

Se considera falta de disponibilidad del servicio de la RedUCR cuando se verifique la suspensión de dicho servicio por problemas directamente imputables a los equipos que la conforman, se excluyen causas como mantenimientos programados, problemas en el servicio de Internet ofrecido por los proveedores.

Se considera falta de disponibilidad del servicio del Centro de Datos Primario cuando se verifique la suspensión de dicho servicio por problemas directamente imputables a los equipos que la conforman, se excluyen causas como mantenimientos programados, fallos eléctricos del proveedor.

El nivel de disponibilidad es calculado en función a la siguiente tabla:

Caídas de mas de 5 minutos y menos 9 horas semestrales	Disponibilidad del 99.8% al 99.99%
Caídas de mas de 9 horas y menos 67,5 semestrales	Disponibilidad del 99% al 99.8%
Caídas de más de 67,5 horas semestrales	Disponibilidad de menos del 99%

7. COMPROMISOS DEL USUARIO

El usuario del servicio de comunicación de datos de la JAFAP, se compromete a aceptar y cumplir los siguientes términos y condiciones:

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 7 de 9	

- Facilitar al CI el acceso total al cuarto de comunicaciones de la Junta, así como financiar los costos operativos del sistema de control de acceso para ese cuarto.
- Mantener una coordinación con el CI para realizar actualizaciones de software, sistemas operativos y demás, con el fin de evitar afectaciones generales a RedUCR.
- Velar porque el servicio ofrecido por el CI sea utilizado con responsabilidad y sin abusos que comprometan el ancho de banda suministrado para la interconexión.
- Realizar las implementaciones de un servidor de actualizaciones centralizado, mediante el cual se realicen las actualizaciones de los equipos de la JAFAP de forma controlada y segura.
- Instalar en sus equipos el software oficial antimalware de la Institución, así como instalar únicamente software con licencia institucional debidamente autorizado por la Comisión Institucional de Equipamiento (CIEq).
- Velar por la integridad de los equipos conectados, respetando la configuración realizada por el CI en los mismos.
- Realizar la compra y la actualización de los equipos así como del cableado estructurado, según los estándares definidos por el CI. Asimismo, realizar la contratación de personal para la instalación del cableado estructurado, bajo la supervisión de quien asigne el CI.
- Disponer de equipos y configuraciones de seguridad necesarios para no comprometer a la red interna de la JAFAP y a la RedUCR.
- Solicitar formalmente la autorización al CI, con el fin de que realicen la configuración de los equipos de comunicación.
- Utilizar los mecanismos establecidos por el CI para realizar los reportes ante cualquier eventualidad.
- En caso que se requiera atención fuera del horario laboral del CI, asumir el costo por horas extras (tiempo, transporte, equipo) de los técnicos especializados del CI asignados para esas labores.
- Asignar un responsable al área de TIC de la JAFAP, que sirva el enlace entre el CI y dicha entidad.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 8 de 9	

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

El Centro de Informática disponible en su sitio web (www.ci.ucr.ac.cr), los estándares de comunicaciones de los siguientes equipos de red:

- Telefonía IP.
- Equipo activo (conmutadores o switches).
- Red inalámbricas (puntos de acceso).

9. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- El Centro de Informática solicitará información y realizará comunicados sobre la gestión de la plataforma de comunicaciones, al funcionario responsable de la JAFAP.
- El funcionario responsable de la JAFAP deberá realizar las solicitudes asociadas al servicio y notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <http://ci.ucr.ac.cr> o a la extensión 5000 del Centro de Informática (Atención de usuarios).
- Adicionalmente se dispone del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE DATOS Y HOSPEDAJE DE SERVIDORES A (JAFAP)			
	Código: CI-AGC-T02	Versión: 1.0	Página 9 de 9	

10. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Marielos Sánchez, URS
Revisión y visto bueno	Ana Cecilia Vargas, URS Rebeca Esquivel, AGC Edgardo Baltodano, AGU Juan José León, AGS Fabiola Rodríguez, AGI Luis Jiménez Cordero, UCM
Aprobación Dirección CI	Alonso Castro Mattei

<Firma marca de agua>

ANEXOS

No aplica.