



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Código: CI-AGS-T02

Versión: 0.1

Página 1 de 5



Centro de Informática
Universidad de Costa Rica

Introducción:

En el Centro de Datos Institucional se dispone de una infraestructura base con memoria, procesamiento, enlaces de red y almacenamiento, que pueden ser utilizados para brindar distintos servicios; estos servicios permiten optimizar la capacidad de procesamiento y la disminución de costos en: infraestructura, espacio físico, consumo eléctrico, sistemas de enfriamiento, fuentes de suministro eléctrico y unidades de potencia ininterrumpida.

El Centro de Informática determina y emite los presentes términos y condiciones, para el servicio de hospedaje de sitios web administrado por el Centro de Informática, tomando en cuenta las consideraciones postuladas en el documento “**Consideraciones y reglamentos para el establecimiento de términos y condiciones de uso de los servicios**”

Definiciones

- **Condiciones:** conjunto de circunstancias que determinan el estado de una persona o una cosa.
- **Incidente:** cualquier acto que ponga en riesgo la continuidad del servicio.
- **Mantenimiento:** trabajos periódicos a nivel físico y lógico de la plataforma y/o sus componentes.
- **Monitorear - Monitoreo:** revisiones periódicas (El periodo será establecido por los responsables del servicio) a una plataforma con el fin de validar el buen funcionamiento del mismo, su estado y cumplimiento con regulaciones, requerimientos o políticas.
- **Problema:** cualquier acto que afecte el servicio en menor grado de lo que podría causar un incidente, sin embargo, no atender adecuadamente un problema puede convertirse en un incidente.
- **Plataforma:** es un sistema que sirve como base para poner en funcionamiento módulos de hardware o software, y que mantiene una compatibilidad entre ellos.
- **Servicio:** es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un usuario de la Universidad de Costa Rica, potenciándolo con la plataforma que cuenta la infraestructura tecnológica del Centro de Informática.
- **Solicitante:** jefatura¹ que solicita el servicio, es en última instancia el responsable final del recurso asignado.
- **Responsable o encargado técnico:** es la persona responsable de las acciones realizadas en el sitio y que puede poseer el conocimiento informático para gestionar el sitio web.
- **Usuario o unidad usuaria:** unidad docente, administrativa o de investigación que solicitó el servicio.

¹ Jefatura esta sujeto a la lista de conformidad con lo dispuesto por el Consejo Universitario en la sesión N.º 4031, artículo 8, del 11 de mayo de 1994, <http://www.cu.ucr.ac.cr/autorid.php>



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Código: CI-AGS-T02

Versión: 0.1

Página 2 de 5



Centro de Informática
Universidad de Costa Rica

Descripción del servicio

Este Centro de Informática pone a la disposición de la Comunidad Universitaria una infraestructura que puede proporcionar recursos básicos para el hospedaje de sitios web, se ofrece:

- Un nombre de dominio en ucr.ac.cr para referenciar el sitio web.
- Visibilidad del sitio web desde internet.
- Base de datos en MySQL o PostgreSQL para la instalación del sitio web.
- Espacio en un servidor instalado con Linux, Apache y Php.
- Espacio máximo de 2 GB para albergar la base de datos y archivos del sitio web.

Características o lineamientos del servicio

- a) Horario de atención del servicio de hospedaje web:
 - El Centro de Informática dispone de soporte sobre el servicio de hospedaje web en un horario de: lunes a viernes de 8:00 a.m. A 12:00 medio día y de 1:00 p.m. A 5:00 p.m.
- b) Documentación técnica.
 - El Centro de Informática facilitará la información técnica necesaria para el uso del servicio.
 - Dicha documentación estará disponible en el sitio web del Centro de Informática. (www.ci.ucr.ac.cr).
- c) Soporte técnico.
 - El soporte que brinda el Centro de Informática, está dirigido a la atención técnica de la plataforma tecnológica, sobre la cual se ofrece el servicio de hospedaje web, entendiéndose hardware, sistema operativo, y aplicaciones del servidor de hospedaje web, se excluye por tanto del soporte, la configuración, programación, respaldos, reparación y mantenimiento del sitio web.
 - El Centro de Informática atenderá los incidentes reportados en un plazo de 4 horas como máximo, siempre dentro del horario hábil. Cuando un incidente provoque una interrupción, se restablecerá el servicio en un tiempo y esfuerzo acorde a las condiciones presupuestarias de la Institución, disponibilidad y capacidad técnica del personal a cargo de la plataforma.
- d) Detección y atención de vulnerabilidades
 - Cuando se identifique que el sitio web hospedado fue vulnerado, y representa un problema de seguridad de la plataforma y de la RedUCR, dicho sitio será suspendido temporalmente. Esta suspensión podrá ejecutarse sin previa notificación a la Unidad dependiendo de la gravedad de la situación.
 - Una vez suspendido un sitio, bajo solicitud de la unidad usuaria, se entregará una copia de los últimos archivos y base de datos almacenados en el servidor.
 - Los sitios suspendidos temporalmente, serán habilitados hasta que la unidad usuaria



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Código: CI-AGS-T02

Versión: 0.1

Página 3 de 5



- realice la acciones necesarias para identificar y corregir los problemas del sitio.
- Un sitio web será suspendido permanentemente, en los casos donde por tercera vez se demuestre que ha sido vulnerado.
- e) Mantenimiento preventivo y correctivo.
- El Centro de Informática realizará actividades de mantenimiento preventivo a la infraestructura de hospedaje web que incluye:
 - Actualización del Apache, php, MySQL y PostgreSQL
 - Sistema operativo del servidor de hospedaje web.
 - Actualizaciones al software de virtualización.
 - Servidores Blades y almacenamiento.
 - Servidores DNS institucionales.
 - Equipos de red.
 - Aires acondicionados y sistemas eléctricos.
 - Las actividades de mantenimiento preventivo realizadas sobre el servidor y aplicaciones del servicio de hospedaje web, será notificado con al menos 7 días naturales de anticipación, para que se tomen las consideraciones correspondientes.
 - Cuando se deban realizar tareas de mantenimiento correctivo al servicio, no previstos y sea necesario suspender el mismo, se hará el mejor esfuerzo por notificar con la mayor prontitud posible.
- f) Utilización de los recursos, productos y servicios provistos:
- El Centro de Informática evaluará continuamente la utilización de los recursos, productos y servicios provistos, para determinar que los recursos asignados sean utilizados por la Unidad usuaria de acuerdo a los fines establecidos. En las situaciones donde dichos recursos se encuentren “ociosos”, se procederá a la cancelación de los mismos y eliminación de los datos, con previa notificación a la Unidad usuaria, estableciéndole un plazo de 10 días hábiles, para retirar el contenido del sitio web.

Compromisos del usuario

1. Contenido del sitio web.
 - El contenido del sitio web es de total responsabilidad de la Unidad usuaria, bajo la administración y gestión de un responsable técnico.
 - El Centro de Informática podrá revisar y solicitar a la Unidad usuaria la verificación en conjunto, para garantizar que el contenido cumple con las condiciones de legalidad y seguridad en: licenciamiento y protección de datos sensibles, y cualquier otra condición que se haya establecido a nivel institucional en lo relacionado a las TIC.
2. Responsabilidades del encargado de la administración de los recursos, productos y servicios asignados:
 - El responsable asignado por la Unidad usuaria, deberá tener relación laboral con la Universidad, no se podrá delegar esta responsabilidad a personas que no tengan nexo



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Código: CI-AGS-T02

Versión: 0.1

Página 4 de 5



- laboral con la Institución, así como a estudiantes, asistentes u otros.
- El funcionario encargado, será responsable de la gestión del sitio web, deberá estar capacitado en el campo de la informática para brindar soporte en relación al sitio, como:
 - Instalación.
 - Configuración.
 - Realizar respaldos.
 - Administración de contraseñas.
 - Seguridad.
 - Atención, limpieza y recuperación del sitio web, cuando el mismo fuese vulnerado.
 - Administrar el sitio web, conforme a estos términos y condiciones de uso del servicio, a los lineamientos emitidos por el Centro de Informática y a los procedimientos técnicos correspondientes.
 - Establecer las condiciones idóneas para mantener los respaldos de información que se consideren pertinentes.
 - Establecer las características de configuración del sitio web, acorde a las necesidades propias de la Unidad usuaria, asegurándose que no se vea comprometida, la seguridad del mismo ni la plataforma tecnológica.
 - Mantener actualizado el sitio web, en especial cuando el mismo utilice sistemas de gestión de contenido (CMS), similares o iguales a: Joomla, Drupal, Moodle, Wordpress Docuwiki, entre otros.
- 3. Recurso humano de TI para el soporte técnico.**
- La unidad usuaria debe garantizar que dispone del recurso humano propio, con conocimientos en informática para realizar los mantenimientos informáticos del sitio.
 - En los casos donde la unidad usuaria no disponga del recurso informático, podrá recurrir a informáticos de otras unidades o empresas externas.
- 4. Uso de los recursos, productos y servicios.**
- La unidad usuaria, hará un uso adecuado del servicio de acuerdo a las mejores prácticas y recomendaciones del Centro de Informática, tomando en cuenta lo siguiente:
 - Velar porque el uso del sitio web sea acorde para los propósitos para los cuales se solicitó.
 - Notificar al Centro de Informática sobre algún cambio del responsable del sitio web, avalado por la jefatura.
- 5. Prescindir del servicio:**
- La Unidad usuaria puede prescindir del servicio en el momento que considere necesario, para lo cual deberá notificar al Centro de Informática.
- 6. Nuevos términos y condiciones:**
- Cuando se realicen nuevos términos y condiciones del servicio, la Unidad usuaria deberá aceptarlos, su no aceptación implica que renuncia al recurso asignado y tendrá



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Código: CI-AGS-T02

Versión: 0.1

Página 5 de 5



un plazo máximo de 1 mes para dejar de utilizar el servicio, retirando el contenido del mismo.

Contacto para soporte técnico y administración del servicio y sus formas de comunicación

1. El Centro de Informática, solicitará información y realizará comunicados sobre la gestión de la plataforma, al funcionario responsable del sitio web, por medio del correo que se indicó en el formulario, y a través del sitio web del Centro de Informática (www.ci.ucr.ac.cr)
2. El responsable del sitio web 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).
3. Adicionalmente se dispondrá del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.