

Términos y condiciones de uso del servicio de hospedaje web

Fecha de emisión o actualización: 26/01/2021

Código: CI-AGS-T02

Versión: 2.0

<oficio>





 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB			 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	Página 2 de 10	

TABLA DE CONTENIDOS

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

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB		
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	

1. INTRODUCCIÓN



El Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica, facilita a las diferentes unidades usuarias que así lo soliciten del dominio “ucr.ac.cr”, para que publiquen en él las páginas Web que consideren oportunas para las labores de gestión, docencia e investigación.

Este espacio es administrado por los distintos usuarios autorizados, quienes deberán seguir estos términos y condiciones de uso para este Servicio.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ⑩ **Condiciones:** conjunto de circunstancias que determinan el estado de una persona o una cosa.
- ⑩ **Incidente:** cualquier acto que ponga en riesgo la continuidad del servicio.
- ⑩ **Mantenimiento:** trabajos periódicos a nivel físico y lógico de la plataforma y/o sus componentes.
- ⑩ **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.
- ⑩ **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.
- ⑩ **Plataforma:** es un sistema que sirve como base para poner en funcionamiento módulos de hardware o software, y que mantiene una compatibilidad entre ellos.
- ⑩ **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 tecnología del Centro de Informática.
- ⑩ **Solicitante:** jefatura¹ que solicita el servicio, es en última instancia el responsable final del recurso asignado.
- ⑩ **Responsable o encargado técnico:** es la persona responsable de las acciones realizadas en el sitio y que debe poseer el conocimiento informático para gestionar el sitio web.
- ⑩ **Responsable o gestor del contenido de la página:** persona(s) que gestionan el

¹Jefatura 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>

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB		 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	

contenido de la página.

- ⑩ **Usuario o unidad usuaria:** unidad docente, administrativa o de investigación que solicitó el servicio.

3. 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:



- ⑩ Un nombre de dominio en ucr.ac.cr para referenciar el sitio web.
- ⑩ Visibilidad del sitio web desde internet.
- ⑩ Base de datos en MySQL o PostgreSQL para la instalación del sitio web.
- ⑩ Espacio en un servidor instalado con Linux, Apache y Php.
- ⑩ Espacio máximo de 2 GB para albergar la base de datos y archivos del sitio web.

4. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

Estos “Términos y condiciones del uso para el servicio de hospedaje web” se fundamentan en el “*capítulo 12 Gestión de la seguridad en las comunicaciones (R-102-2015)*”², en el Artículo 41, donde se determina lo siguiente:

Artículo 41: Uso aceptable de las telecomunicaciones: Los medios, servicios y canales de telecomunicación (de cualquier naturaleza) provistos por la Universidad, incluyendo, pero sin limitarse a: teléfonos de nueva generación, radios, computadores, mecanismos de teleconferencia y videoconferencia, mensajería electrónica, entre otros, lo son únicamente para efectos relacionados con la actividad de la persona usuaria para con la Universidad de Costa Rica. Dichos medios, canales y/o servicios se proveen para la comunicación de información de interés para la Universidad, nunca para fines ilegales y/o no autorizados formalmente. Toda persona usuaria de este tipo de recursos provistos por la Universidad, deberá utilizarlos en estricto apego a las Directrices establecidas para ese fin .

²Ruta (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 HOSPEDAJE WEB		 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	

5. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

5.2.1 Horario de atención del servicio de hospedaje web

- ⑩ 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.

5.2.2 Documentación técnica



- ⑩ El Centro de Informática facilitará la información técnica necesaria para el uso del servicio.
- ⑩ Dicha documentación estará disponible en el sitio web del Centro de Informática. (www.ci.ucr.ac.cr).

5.2.3 Soporte técnico

- ⑩ 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, entiéndase 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.
- ⑩ 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.

5.2.4 Detección y atención de vulnerabilidades

- ⑩ 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.
- ⑩ 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.
- ⑩ Los sitios suspendidos temporalmente, serán habilitados hasta que la unidad usuaria presente un informe de las acciones necesarias para identificar y corregir los problemas del sitio.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB			
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	Página 6 de 10	

- ⑩ Un sitio web será suspendido permanentemente, en los casos donde por tercera vez se demuestre que ha sido vulnerado.

5.2.5 Mantenimiento preventivo y correctivo



- ⑩ El Centro de Informática realizará actividades de mantenimiento preventivo a la infraestructura de hospedaje web que incluye:
 - ⑩ Actualización del Apache, php, MySQL y PostgreSQL
 - ⑩ Sistema operativo del servidor de hospedaje web.
 - ⑩ Actualizaciones al software de virtualización.
 - ⑩ Servidores Blades y almacenamiento.
 - ⑩ Servidores DNS institucionales.
 - ⑩ Equipos de red.
 - ⑩ Aires acondicionados y sistemas eléctricos.
- ⑩ 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.
- ⑩ 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.

5.2.6 Utilización de los recursos, productos y servicios provistos

- ⑩ 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.

6. COMPROMISOS CON EL USUARIO

Garantizar el servicio de Hospedaje Web a las unidades durante el tiempo en que se le haya aprobado el uso de este servicio, para ser utilizado en las actividades propias de la Institución.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB		 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	

7. MÉTRICAS DEL SERVICIO

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

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



(El responsable de los servicios debe establecer las métricas adecuadas en cada uno de ellos, pudiendo incorporar varios elementos, dependiendo de la complejidad del servicio y de sus condiciones. Algunas de las métricas que se pueden incorporar (cuantitativas y cualitativas) para la medición del servicio, son la periodicidad de la revisión de los resultados ó del monitoreo de las métricas de calidad del servicio, disponibilidad del servicio, confiabilidad del servicio, capacidad de crecimiento del servicio, niveles de soporte y condiciones de escalamiento, continuidad del servicio, Seguridad y restricciones de demanda).

8. COMPROMISOS DEL USUARIO

1. Contenido del sitio web

- ⑩ El contenido del sitio web es de total responsabilidad de la Unidad usuaria, bajo la administración y gestión de un responsable técnico y/o gestor de contenido.
- ⑩ 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 técnico de la administración de los recursos, productos y servicios asignados

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB		
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	



- ⑩ 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 laboral con la Institución, así como a estudiantes, asistentes u otros.
- ⑩ 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:
 - ⑩ Instalación.
 - ⑩ Configuración.
 - ⑩ Realizar respaldos.
 - ⑩ Administración de contraseñas.
 - ⑩ Seguridad.
 - ⑩ Atención, limpieza y recuperación del sitio web, cuando el mismo fuese vulnerado.
- ⑩ 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.
- ⑩ Establecer las condiciones idóneas para mantener los respaldos de información que se consideren pertinentes.
- ⑩ 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.
- ⑩ 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.
- ⑩ Migrar el sitio web de servidor cuando así lo solicite el Centro de Informática.

3. Recurso humano de TI para el soporte técnico

- ⑩ La unidad usuaria debe garantizar que dispone del recurso humano propio, con conocimientos en informática para realizar los mantenimientos informáticos del sitio.
- ⑩ 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

- ⑩ 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:
 - ⑩ Velar porque el uso del sitio web sea acorde para los propósitos para los cuales se

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE WEB			 Centro de Informática
	Código: CI-AGS-T02	Versión: 2.0	Página 9 de 10	

solicitó.

- ⑩ Notificar al Centro de Informática sobre algún cambio del responsable del sitio web, avalado por la jefatura.

5. Prescindir del servicio

- ⑩ 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

- ⑩ 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 un plazo máximo de 1 mes para dejar de utilizar el servicio, retirando el contenido del mismo.

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

En el caso que el Centro de Informática disponga emitir documentación técnica necesaria para el uso del hospedaje Web, la misma estará disponible en su sitio web (www.ci.ucr.ac.cr).

9. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

1. El Centro de Informática, solicitará información y realizará comunicados sobre la gestión de la plataforma, al funcionario o funcionaria 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://soporteci.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.

10. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Marielos Sánchez, URS Tatiana Bermúdez, AGD
Revisión	Ana Cecilia Vargas, URS
Revisión UCM	Luis Jiménez Cordero
Aprobación coordinación	Juan José León Chacón
Aprobación Dirección	Henry Lizano Mora

<Firma marca de agua>

11. ANEXOS

No aplica.