



Centro de Investigación Científica y de Educación
Superior de Ensenada, Baja California

Dirección de Telemática

CU-SCOM-09

Versión 1.0

Páginas: 1 de 11

Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web

Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web.

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
	Dirección de Telemática	Versión 1.0
		Páginas: 2 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

CONTENIDO

Introducción..... 3

Objeto..... 3

Alcance 3

Documentos asociados..... 4

Definiciones..... 4

Acuerdo de nivel de servicio..... 5

Lineamientos del uso del servicio de hospedaje web..... 8

Usos inaceptables 9

Acciones por el uso indebido del servicio..... 10

Firmas de elaboración 10

Firmas de revisión..... 11

Firma de autorización..... 11








	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 3 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

Introducción.

Un servicio de hospedaje web permite alojar un sitio web para que los individuos y organizaciones obtengan una presencia en Internet bajo el protocolo http, usado en la World Wide Web.

Este servicio está a cargo del Departamento de Cómputo de la Dirección de Telemática(DT), Este departamento provee de los medios necesarios, tanto en hardware como software, además del soporte técnico especializado para brindar un servicio de hospedaje usando servidores institucionales localizables bajo el dominio "cicese.mx".

El servicio consiste en la delegación de un espacio de disco localizado en un centro de datos donde se instala una máquina virtual la cual proporciona el servicio web a través de software y sistema operativo requerido por el usuario. El departamento participa en el soporte e instalación del sistema, el cual una vez en marcha queda bajo responsabilidad del usuario. Posteriormente el departamento realiza tareas de soporte técnico y administración en estos servidores.

Objeto.

Ofrecer el servicio de hospedaje web con la calidad requerida para apoyar las actividades sustantivas del centro proporcionando una herramienta eficaz y eficiente para todos los usuarios del servicio.

Alcance

Estas condiciones de uso están dirigidos al personal académico, técnico, administrativo y de apoyo, estudiantes, y cualquier tipo de personal que prestan sus servicios al interior del CICESE y cualquier otro individuo o institución autorizado para utilizar el servicio de almacenamiento en la nube institucional.

Estas condiciones de uso se aplica también al uso, manejo y disposición de equipo, datos, sistemas, espacios de discos y nombres de servidores necesarios y requeridos para la otorgación del servicio, así como a las herramientas, disposiciones legales en la materia y al personal técnico especializado que da soporte a este servicio.

El servicio de hospedaje web se refiere a las actividades necesarias para proveer de un espacio de disco en el centro de datos, una máquina virtual, un sistema operativo alojado en esta máquina virtual, el software necesario para proporcionar el servicio web y, de requerirlo el usuario, las aplicaciones y bases de datos de su interés y conveniencia. Este servicio además incluye tareas de mantenimiento en el centro de

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 4 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

datos y máquinas virtuales así como la administración de espacios, máquinas virtuales y sistemas.

Bajo este lineamiento, el Departamento de Cómputo traslada el dominio sobre la información y datos del servicio al Responsable y al Responsable técnico, siendo ellos los únicos autorizados, y a quienes deleguen en el uso correcto del servicio, a modificar, cambiar, eliminar, almacenar, procesar y transmitir los datos contenidos en el servidor web virtual.

Documentos asociados

Política de Seguridad de la Información del CICESE.

Definiciones.

Las definiciones usadas en este lineamiento son las siguientes:

Activación del servicio: Momento de entrega del servidor virtual al Responsable en el cual el servidor es funcional, activo y localizable bajo el dominio cicese.mx

Costo de la información: Valor relativo que puede tener la información sobre la base de su valor monetario, dificultad para adquirirla o manejarla, o inconvenientes que se pueden ocasionar si se pierde.

Máquina virtual: se crea a imitación de una máquina real simulando la existencia de hardware y software únicos en un centro de datos.

Personal técnico: Se refiere a aquel personal que realiza tareas del servicio de hospedaje web.

Responsable: Se refiere al individuo u organización que, una vez hecha una solicitud de hospedaje web, obtiene el dominio sobre el servidor o máquina virtual que le proporciona el servicio de hospedaje web.

Responsable técnico: Se refiere al individuo que responsable y administra el contenido del sitio web; hospedado en los servidores del centro, bases de datos y/o centro de datos.

Servidor virtual: El conjunto de espacio de disco, el sistema operativo y las piezas y aplicaciones web alojadas en el centro de datos y referidos a través de una máquina virtual para proporcionar el servicio web.

Servidor web: Es una aplicación de software que ofrece un servicio bien definido a los usuarios de la red que se ejecuta en un hardware y software soportados por una máquina virtual. Básicamente, el web server atiende las solicitudes por documentos

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 5 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

hipertextos y las transmite al cliente, un software de aplicación que puede estar ejecutándose en cualquier parte de la red Internet.

Sitio web: Es la colección de información colocada en documentos hipertextos que guarda relación lógica y coherente con respecto a un tema o finalidad y que se halla agrupada bajo una identidad específicamente localizable a través de alguno de las interfaces del servicio www, tal como http y ftp.

Usuario: Se refiere al individuo u organización que usa y/o modifica el contenido de un sitio a través de aplicaciones y bases de datos soportados por web.

World Wide Web (WWW, W3 o WEB): Sistema de información en Internet que usa un protocolo (HTTP. HyperText Transfer Protocol - Protocolo de Transferencia de HiperTextos) y un formato (HTML, HiperText Markage Language - Leguaje de Marcado de HiperTexto) para describir la estructura de un documento.

Acuerdo de nivel de servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio (por sus siglas en inglés "SLA") es un convenio por el cual se establece las condiciones del servicio prestado por entre el Departamento de Cómputo y el Responsable o Responsable técnico solicitante del servicio.

Esta calidad se basa en los siguientes indicadores:

Atención.

Calidad en el servicio.

Prestaciones otorgadas.

Atención

El servicio podrá ser requerido por personal académico, técnico y administrativo para la consecución de sus objetivos y metas de orden institucional que redunde en beneficios para el centro. Por ningún motivo se podrá otorgar el servicio para fines personales o para beneficiar a terceros sin autorización previa del centro.

Toda solicitud que caiga en esto último deberá ser analizada entre el jefe de departamento, el director de Telemática y las autoridades del centro siendo estas últimas las que podrá otorgar una dispensa por escrito tanto al solicitante como al jefe del departamento con el fin de proporcionar el servicio.

Las solicitudes serán atendidas en el horario laboral, de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 3:00 P.M. excepto en días festivos o periodos vacacionales a menos que exista una

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 6 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

causa justificada y avalada por alguna autoridad antes mencionada para procesarla fuera del horario laboral.

El Departamento de Cómputo está altamente comprometido con:

- Proporcionar el servicio en el menor tiempo posible.
- Extender las tareas y el servicio si la complejidad de los sistemas y bases de datos lo requieren con el fin de lograr la activación del mismo.
- Garantizar la seguridad del sistema o servicio web.
- Proporcionar recomendaciones basadas en pruebas de seguridad para alertar a los responsables acerca de la utilización de determinadas piezas de software por ellos requerida.
- Generar reportes mensuales del desempeño de los niveles de servicio.
- Generar plan de mejora a partir de los resultados de los reportes de desempeño.
- Notificar apropiadamente a los responsables a través de correo electrónico y la mesa de servicio acerca de los planes de mantenimiento programado.

El responsable del sitio se compromete a:

- Llevar a cabo el procedimiento para solicitud de servicio y reportes de incidentes y, si se le requiere, proporcionar información adicional para la activación de su servicio.
- Usar la mesa de servicios de la DT como canal de comunicación para la atención de solicitudes y fallas del servicio de hospedaje web.
- Proporcionar la información solicitada para la atención del incidente.
- Cumplir los lineamientos de uso del servicio incluidas en este documento.
- Cumplir con las políticas definidas en el documento de Políticas de Seguridad de la Información del CICESE.

Calidad en el servicio:

El Departamento de Cómputo otorgará el servicio manteniendo un alto nivel de disponibilidad y el menor tiempo de atención posible (véase tabla I). Sin embargo, las tareas para lograr la activación de servicio podrán extenderse por un periodo de tiempo más largo en virtud de su complejidad.

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 7 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

Tabla I.- Nivel de servicio específico:

Descripción	Objetivo	Días/Horario	Criterios de medición	Comentarios /observaciones
Disponibilidad del servicio de hospedaje web (infraestructura)	99.5%	7x24	% = (horas del periodo/horas no disponibles *100)/horas del periodo	No se consideran en el promedio los días festivos, vacaciones y discrecionales de acuerdo al calendario institucional
Tiempo de atención para el soporte técnico dentro de las primeras 24 horas	80%	5x8	Mesa de servicio	Aplica restricciones en días festivos, vacaciones institucionales y fuera de horario laboral

El servicio estará disponible las 24 horas del día, los 356 días del año (7x24) y solo se suspenderá a causa de fuerza mayor o cuando sea requerida una actividad programada de mantenimiento por parte del Departamento de Cómputo, en cuyo caso se procurará mantener el servicio mediante el traslado del servidor a otro centro de datos o utilizando el menor tiempo de paro posible de modo que se recobre prontamente el servicio.

Prestaciones otorgadas:

El departamento de cómputo ofrece a través del servicio de hospedaje web, un espacio de disco de 1 Gb, la instalación del sistema operativo CentOS o Ubuntu, la instalación de un servicio web seguro y un administrador de base de datos, además de ejecutar pruebas de seguridad en el servidor virtual resultante. Las pruebas de seguridad son usadas para eliminar problemas de seguridad presentes en el sistema operativo o en el servicio web.

Adicionalmente, se instalará y configurará la paquetería o piezas de software requerida por el usuario. Esto incluye ambientes de desarrollo, servlets, bases de datos y administradores de contenidos.

Instalaciones que requieran una mejora en la prestación otorgada por el servicio deberán ser justificadas en la misma solicitud. Adicionalmente, el responsable puede hacer una solicitud de mejora de prestaciones sobre un servicio ya existente.

Es responsabilidad del solicitante, responsable o responsable técnico, mantener copias de su sitio con fines de respaldo y solo en caso de proyectos ligados a las

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 8 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

actividades sustantivas del centro donde el costo de la información sea considerado alto se proporcionará el servicio de respaldo por parte del departamento en caso de que el responsable no cuente con una solución adicional para el mismo.

Lineamientos del uso del servicio de hospedaje web

Todo usuario de la red de datos del CICESE puede solicitar hospedaje de sitios web en el centro de datos. Una vez otorgado el sitio, el ahora Responsable o Responsable técnico estarán a cargo del sitio web y deberán sujetarse a los siguientes usos del mismo:

El contenido del sitio web deberá estar acorde con las actividades sustantivas del centro, líneas de investigación, proyectos y formación de recursos humanos.

El responsable técnico queda a cargo del contenido, el cual deberá apegarse a los fines del centro así como deberá de proveer los medios de respaldo de la información o solicitar un servicio de respaldo en caso de que el costo de la información sea alto.

Todos los usuarios del servicio de hospedaje web deberán sujetarse a la política de seguridad de la información difundida por la Dirección de Telemática.

La codificación hecha para el sitio Web por parte del responsable, responsable técnico o a quienes justamente deleguen, deberá ser compatible con los sistemas y aplicaciones proporcionadas por el departamento para el servicio de hospedaje.

El responsable del sitio es también responsable de todos los asuntos de seguridad que se generen por la inclusión de piezas de software y codificación de terceros.

El sitio web deberá sujetarse a las capacidades de almacenamiento y procesamiento que le sean proporcionadas por el servicio de hospedaje web.

El Departamento de Cómputo proporcionará los mecanismos necesarios para la asignación de un nombre bajo el dominio cicese.mx, así como los nombres para servidores web virtuales. Estos nombres se otorgarán a petición del responsable y en caso de objeción al mismo, ya sea por irrelevancia, uso previo o que no concuerde con los fines del centro, se llegará a un mutuo acuerdo entre el responsable y personal del Departamento de Cómputo para la obtención del nombre. En caso de que el usuario persista en el nombre objetado y no se puede zanjar la objeción el servicio no se otorgará.

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
	Dirección de Telemática	Versión 1.0
		Páginas: 9 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

Todo administrador de contenido que se incluya en un sitio web hospedado deberá ser ejecutado por un usuario sin privilegios. Esto con el fin de impedir brechas en la seguridad de los sistemas.

Todos los sitios web que soliciten hospedaje en servidores institucionales pasarán por pruebas de seguridad que llevará a cabo el grupo de seguridad de Telemática. El usuario se hace responsable de realizar las modificaciones necesarias al código del sitio web para poder cumplir con dichas pruebas de seguridad. Si en una posterior revisión el usuario no ha resuelto los asuntos de seguridad se le llamará la atención sobre el mismo y se le otorgará un plazo para resolverlas. Pasado el plazo si el sitio continua teniendo los problemas de seguridad será desactivado.

Hospedaje de páginas personales.

Los usuarios de la red de datos del centro podrán tener una página personal bajo el dominio `cicese.mx` localizada en `http://usuario.cicese.mx/~nombre_de_usuario`. Donde `nombre_de_usuario` se refiere a su cuenta personal en la Red-CICESE.

De modo similar, los estudiantes podrán tener una página personal bajo el dominio `cicese.mx` en `http://estudiantes.cicese.mx/~nombre_de_estudiante`.

Para publicar su página personal deberán de firmar el documento "Criterios para la publicación de páginas personales" que se encuentra en la Normateca del Centro y enviar dicho documento a la jefatura del Departamento de Cómputo.

Usos inaceptables

El servicio de hospedaje web no deberá utilizarse para fines de proselitismo político o religioso. Tampoco se permitirá almacenar videos, archivos de audio, o cualquier otro tipo de archivo digital cuyo contenido infringe los derechos de autor o propiedad intelectual de terceros e inclusive del Centro.

No se debe hacer uso del servicio de hospedaje web para difusión de información de carácter comercial o cualquier otra forma que represente un lucro para la persona que lo origina, o la procura, excepto en caso de que el CICESE se involucre en proyectos de este tipo y las autoridades competentes del Centro otorguen su autorización.

No se permite almacenar cualquier tipo de respaldo dentro del espacio asignado para el hospedaje del sitio Web o de su página personal. El respaldo que sea

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
	Dirección de Telemática	Versión 1.0
		Páginas: 10 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

generado en el sitio web deberá de descargarse al equipo del usuario y se deberá de eliminar dentro del servidor.

Acciones por el uso indebido del servicio.

Cualquier uso indebido del servicio de hospedaje web autoriza al Departamento de Cómputo para aplicar alguna o varias de las siguientes acciones según sea el caso:

- Notificación al usuario responsable del sitio web.
- Notificación al responsable o jefe inmediato superior.
- Bloqueo temporal del acceso al sitio web.
- Notificación a las autoridades competentes del Centro.
- Acciones legales y/o judiciales en contra del infractor.

Firmas de elaboración

Documento elaborado por los miembros del Departamento de Cómputo de la Dirección de Telemática del CICESE.

Nombre	Área o departamento	Firma
M. en Ing. José Eleno Lozano Rizk	Jefe del Departamento de Cómputo	
L.C.C. Víctor Manuel Torres Aguirre	Departamento de Cómputo	
L.C.C. Areli García López	Departamento de Cómputo	
L.C.C. Verónica Rico Rodríguez	Departamento de Cómputo	

	Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California	CU-SCOM-09
		Versión 1.0
	Dirección de Telemática	Páginas: 11 de 11
Condiciones de uso del servicio de hospedaje Web		

Firmas de revisión

Documento revisado por el responsable del Departamento de Cómputo y la Coordinación del Grupo de Seguridad de la Información de la Dirección de Telemática del CICESE.

Nombre	Área	Firma
M. en Ing. José Eleno Lozano Rizk	Jefe del Departamento de Cómputo	
M. en C. Lidia Elena Gómez Velazco	Coordinadora Grupo de Seguridad de la Información de la DT	

Firma de autorización

Documento autorizado por el titular de la Dirección de Telemática del CICESE.

Nombre	Área	Firma
Dr. Raúl Rivera Rodríguez	Director de Telemática	

