



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

FCS Facultad de
Ciencias Sociales

USI

Unidad de
Servicios Informáticos
Facultad de Ciencias Sociales

Condiciones de uso del servicio de hospedaje web

Unidad de Servicios Informáticos
DFCS-USI-AINF-C01

Elaborado por:

Kattia Solano Quirós, **Coordinadora**

Revisado por:

Javier Castro Matamoros, **Área de Infraestructura de Servicios**

Fecha de revisión:

31-10-2022

Versión 4 - Año 2022



Contenido

I.	Introducción	3
II.	Definiciones	3
III.	Descripción del servicio	4
IV.	Referencia legal o normativa	4
V.	Condiciones del servicio	4
VI.	Compromiso del usuario	6
VII.	Aprobación	9



CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB V.4

I. Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales dispone de una infraestructura de servidores virtuales gestionados por el Área de Infraestructura de la Unidad de Servicios Informáticos (USI) para proveer el servicio de hospedaje de páginas web (web hosting) y está además encargada de emitir las condiciones para el uso de este servicio.

El personal GTI, responsable técnico, responsable del sitio, personas usuarias autorizadas, jefes y directores deben seguir los términos y condiciones de uso de este servicio.

II. Diccionario de definiciones

Condiciones: conjunto de eventos que determinan el estado de una persona o una cosa.

Incidente: cualquier acto que ponga en riesgo la continuidad de un servicio.

Gestor en Tecnologías de Información (GTI): persona con conocimientos en el área de informática encargada de gestionar las tecnologías de información de la unidad.

Hospedaje (web hosting): equipo conectado a una red que mediante una dirección IP y un dominio, ofrece recursos, información y servicios a sus usuarios.

Mantenimiento: trabajos periódicos a nivel físico y lógico de la plataforma.

Problema: cualquier acto que afecte el servicio en menor grado y que la no atención 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 Facultad de Ciencias Sociales, potenciándolo con la plataforma que cuenta la infraestructura tecnológica de la Unidad de Servicios Informáticos.



Persona usuaria: personal docente e investigadores, unidades académicas y de investigación.

Responsable técnico: persona con conocimientos básicos en informática capaz de realizar labores en el sitio web de la unidad.

Responsable del sitio: persona solicitante del servicio de hospedaje web y responsable del recurso asignado; puede ser personal GTI, personas docentes o investigadores, jefe o director de la unidad.

Vulnerabilidad: falla informática que pone en peligro la seguridad y estabilidad de un sistema.

III. Descripción del servicio

El servicio lo compone una infraestructura de servidores virtuales que proporcionan recursos y servicios básicos para el hospedaje de sitios web tales como:

- Un nombre en el dominio fcs.ucr.ac.cr.
- Publicación del sitio web para ser visible desde Internet.
- Bases de datos en MySQL para la instalación y almacenamiento de datos.
- Espacio máximo de almacenamiento de 4 GB en los servidores web con el sistema operativo basado Linux y las aplicaciones necesarias.

IV. Referencia legal o normativa

1. CI-ACT-T01. Términos y condiciones del uso del servicio de diseño y rediseño de sitios web institucionales. Centro de Informática. Año 2021.
2. CI-AGS-L01. Lineamientos para el servicio de virtualización de servidores. Centro de Informática. Año 2019.
3. CI-AGS-L02 Lineamientos para el servicio de hospedaje de páginas web. Centro de Informática. Año 2019.
4. CI-AGS-T01. Términos y condiciones para el uso del servicio de virtualización de servidores. Centro de Informática. Año 2021.
5. CI-AGS-T02. Términos y condiciones de uso del servicio de hospedaje web. Centro de Informática. Año 2021.
6. R-102-2015. Gestión de la seguridad en las comunicaciones. Año 2015.



V. Condiciones del servicio

1. Soporte de técnico, mantenimiento preventivo y manejo de incidentes

El Área de Infraestructura es la encargada de las labores de gestión y soporte de la plataforma tecnológica (hardware, sistema operativo y aplicaciones). Se excluyen los detalles relacionados al diseño y desarrollo del sitio, la configuración, programación, reparación y actualización del contenido del sitio web.

Las actividades de mantenimiento preventivo se realizan únicamente a la plataforma de hospedaje web:

- Actualización de aplicaciones como Apache, PHP, MySQL y otras.
- Sistema operativo del servidor de hospedaje web.
- Servidores de DNS locales.
- Detección de intrusos y aplicaciones potencialmente peligrosas.

En caso de presentarse un incidente de seguridad que deba atenderse de inmediato, el servicio se interrumpirá sin previo aviso para evitar la pérdida de información y afectación general de la plataforma y se restablecerán según la disponibilidad y capacidad técnica del personal GTI y de la persona encargada de la plataforma.

2. Detección y atención de vulnerabilidades

La Unidad de Servicios Informáticos es responsable de proveer seguridad a la plataforma del servicio web. Para tal fin, la USI se encarga de:

- Proveer contraseñas robustas para la gestión del contenido del sitio web.
- No suministrar a terceros las credenciales de acceso a la base de datos o del servicio FTP sin la autorización de expresa del personal GTI, responsable técnico o de la dirección de la unidad usuaria.
- Hacer revisiones periódicas de los sitios web hospedados para detectar vulnerabilidades.
- Los sitios vulnerados que representan un peligro para plataforma web y las redes institucionales, serán suspendidos temporalmente dependiendo de la gravedad de la situación.



- Los sitios suspendidos temporalmente serán habilitados hasta que el personal GTI o responsable técnico realice las acciones necesarias para identificar y corregir los problemas. En caso de que la unidad no posea GTI o responsable técnico, la USI realizará las acciones necesarias para corregir la vulnerabilidad.

3. Utilización de los recursos, productos y servicios provistos

La Unidad de Servicios Informáticos evaluará la utilización de los recursos, productos y servicios provistos para determinar que los mismos están siendo utilizados según los fines establecidos por la Universidad de Costa Rica.

Además, deben cumplir con las condiciones de legalidad, seguridad de licenciamiento y protección de datos sensibles establecidas por la Institución. De incumplir esta medida, se suspenderá el servicio en un plazo máximo de 10 días después de notificar a la persona usuaria por incumplir la normativa.

Un sitio web inactivo o en abandono por más de 1 año o que su contenido no se ajuste a los intereses institucionales se deshabilitará previa notificación a la persona usuaria y tendrá un plazo de 10 días hábiles para realizar el respaldo del contenido del sitio web.

VI. Compromisos de la persona usuaria

1. Contenido del sitio web

El contenido del sitio web es total responsabilidad de las unidades usuarias y se recomienda seguir los lineamientos contenidos en el Manual de Identidad Visual de la Oficina de Divulgación de la Universidad de Costa Rica.

2. Persona responsable del sitio

Por tratarse de bienes institucionales, la persona responsable del sitio deberá tener relación laboral con la Institución; no podrá delegar esta responsabilidad a terceros sin nexo laboral, estudiantes, asistentes o similares. Se excluye de esta medida los desarrollos externos, en cuyo caso deben coordinar con la USI para hacer entrega de un acceso temporal y dar a conocer los detalles técnicos para la elaboración del sitio de forma que cumpla con los estándares de seguridad que dicta el Centro de Informática.



Las personas estudiantes o asistentes no están autorizados a administrar sitios institucionales y aquellas unidades que posterior a la firma de estas condiciones hagan caso omiso, deberán asumir la responsabilidad y las consecuencias que deriven de obviar esta condición.

2.1. Responsable técnico del sitio web

Las unidades deben garantizar que disponen de personal GTI o al menos una persona con los conocimientos suficientes en informática (responsable técnico) para realizar los respaldos de la información, el mantenimiento básico del sitio y deberá:

- Instalar y configurar el sitio.
- Administrar el sitio web, conforme a los términos y condiciones de uso del servicio.
- Establecer las condiciones idóneas para realizar y mantener los respaldos de información.
- Mantener la seguridad, atención, limpieza y recuperación del sitio web, cuando el mismo fuese vulnerado.
- Establecer las características de configuración del sitio web, acorde a las necesidades propias de la unidad y velar que no se vea comprometida la seguridad del sitio ni la plataforma tecnológica de la Facultad.
- Mantener actualizado el sitio web, en especial cuando el mismo utilice sistemas de gestión de contenido (CMS) tales como Joomla, Drupal, Dspace o Wordpress.

Las unidades sin personal GTI (de las escuelas de Antropología, Historia y Geografía) podrán recurrir al Área de Infraestructura y solicitar se realicen las acciones mencionadas.

3. Seguridad del sitio

Es responsabilidad del personal GTI o responsable técnico mantener actualizado el CMS en su última versión estable. Si se encuentra un sitio web comprometido bajo la responsabilidad del personal GTI de la unidad, se le informará de los hallazgos y se le pedirá realice las acciones necesarias para corregir los problemas. En caso de que la unidad no posea personal GTI, responsable técnico o no consigan corregir la vulnerabilidad el Área de Infraestructura realizará las acciones correctivas necesarias.

La corrección de vulnerabilidades puede implicar que el sitio se despublique temporalmente mientras se corrige los problemas encontrados.



En materia de seguridad, el personal GTI o el responsable técnico debe:

1. Proveer contraseñas robustas a los usuarios encargados de la gestión del contenido del sitio web.
2. No reemplazar las contraseñas de los servicios de base de datos ni FTP por otras de menor seguridad y en caso de que suceda, será bajo responsabilidad del personal GTI.
3. Deshabilitar las credenciales a las personas que dejan de laborar para la unidad o sus labores no incluyan más el manejo del contenido del sitio web.
4. No suministrar a terceros las credenciales de acceso a la base de datos o del servicio de FTP; será responsabilidad directa del personal GTI cualquier incidente que ocurra en el sitio web por la facilitar esta información.
5. Los archivos como imágenes, documentos, audios, videos, etc., deben analizarse previamente con el antivirus institucional ESET en su última versión, para evitar cargar ficheros infectados en el servidor. Esta directriz debe comunicarse a todas las personas encargadas de gestionar el contenido del sitio, por lo que será responsabilidad del personal GTI o responsable técnico girar esta directriz y velar por que se cumpla.
6. Comunicar de inmediato al Área de Infraestructura cualquier vulnerabilidad que no pueda ser solucionada con el fin de tomar las medidas de contención necesarias
7. Colaborar en la restauración del sitio web en caso de un incidente, si fuese necesario.
8. Descargar complementos, plugins o temas de sitios de fuentes confiables, de preferencia desde el sitio del desarrollador.

De detectar carga de información que comprometa la seguridad, disponibilidad del servicio y la integridad de la plataforma, se comunicará al director de la unidad para que tome las acciones que considere necesarias y se le enviará un informe del incidente registrado.

4. Prescindir del servicio

Las personas usuarias pueden prescindir del servicio de hospedaje web en el momento que consideren necesario. Los archivos son propiedad de la persona usuaria, por lo que el personal GTI o responsable técnico tiene 15 días hábiles para remover la información.

Las unidades que no cuenten con personal GTI o responsable técnico, pueden solicitar el respaldo a la Unidad de Infraestructura.



5. Actualización de las condiciones y responsables del sitio

Estas condiciones se revisarán periódicamente y se ajustarán según las políticas vigentes del Centro de Informática. Estas condiciones deben ser aceptadas por las personas usuarias del servicio y la no aceptación implica la renuncia al servicio solicitado y deberá retirar el contenido del sitio web en un plazo no mayor a 22 días.

Adicionalmente, se solicitará periódicamente la información necesaria para actualizar los registros del personal GTI, responsables del sitio, responsables técnicos, jefes y directores.

6. Contacto para soporte técnico y administración del servicio

El personal GTI, responsable de técnico, jefes o directores puede realizar las consultas, solicitudes de gestión y soporte asociadas al servicio en el sitio <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> o a las extensiones 3219 (Área de Infraestructura y Servicios) o 3218 (Coordinación USI), en un horario de lunes a viernes, de 8:00 a 12 p. m. y de 1:00 a 5:00 p. m.

VII. Aprobación

Acepto que he leído conforme a las condiciones para el uso del hospedaje web y firmo el día _____ de _____ de _____.

Autoridad
Unidad: _____

Coordinación
Unidad de Servicios Informáticos