



## UNIDAD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

### CONDICIONES PARA EL USO DEL HOSPEDAJE WEB EN LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES V. 1

#### I. Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales dispone de una infraestructura de servidores virtuales y físicos orientados a brindar servicios a la comunidad de ciencias sociales.

La Unidad de Servicios Informáticos (USI) es el ente encargado de desarrollar y gestionar los servicios de hospedaje de páginas web y es el encargado de emitir las condiciones para el uso del servicio de hospedaje de sitios web administrado por la USI.

#### II. Descripción del servicio

La Unidad de Servicios Informáticos pone a disposición de los usuarios de la facultad, una infraestructura que puede proporcionar recursos básicos para el hospedaje de sitios web, como los siguientes:

- Uso del dominio fcs.ucr.ac.cr
- Una base de datos en MySQL para la instalación del sitio web
- Espacio en el servidor instalado con Linux, Apache y PHP

#### III. Condiciones del servicio

##### 1. Soporte técnico

El soporte se realiza a la plataforma tecnológica que ofrece el servicio de hospedaje web, tales como hardware, sistema operativo, y aplicaciones del servidor de hospedaje web.

Se excluye del soporte, la configuración, programación, respaldos, reparación y mantenimiento del sitio web.

La Unidad de Servicios Informáticos atenderá los incidentes reportados en dentro del horario hábil. Los incidentes que provoquen interrupción del servicio de hospedaje, se restablecerán según la disponibilidad y capacidad técnica del personal.



## *2. Mantenimiento preventivo y correctivo*

La Unidad de Servicios Informáticos realizará actividades de mantenimiento preventivo únicamente a la infraestructura de hospedaje web, tales como:

- Actualización del Apache, php, MySQL y otras aplicaciones
- Sistema operativo del servidor de hospedaje web.
- Servidores DNS local

Las actividades de mantenimiento preventivo al servicio de hospedaje web, será notificado para que se tomen las consideraciones correspondientes.

## *3. Detección y atención de vulnerabilidades*

Cuando se identifique que un sitio web fue vulnerado y representa un peligro para las redes institucionales, el sitio será suspendido temporalmente dependiendo de la gravedad de la situación.

Los sitios suspendidos temporalmente serán habilitados hasta que el responsable del sitio realice la acciones necesarias para identificar y corregir los problemas.

Los sitios podrán suspenderse permanentemente según la gravedad de la situación, tales como repetidas vulnerabilidades.

## *4. Utilización de los recursos, productos y servicios provistos*

La Unidad de Servicios Informáticos evaluará la utilización de los recursos, productos y servicios provistos y determinar que los recursos asignados se utilicen por el usuario según los fines establecidos.

En las situaciones donde los mismos estén sin uso, 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.

## **II. Compromisos del usuario**

### *1. Contenido del sitio web*

El contenido del sitio web es de total responsabilidad de la Unidad y debe seguir los lineamientos contenidos en el Manual de Identidad Visual de la Oficina de Divulgación de la Universidad de Costa Rica.



## *2. Responsabilidades del encargado del sitio web*

El responsable asignado por la Unidad, deberá tener relación laboral con la institución y no se podrá delegar esta responsabilidad a personas que no tengan nexo laboral con la universidad ni tampoco a estudiantes, asistentes u otros.

El recurso humano encargado de la gestión del sitio web, deberá estar capacitado en el campo de la informática para brindar soporte en relación al sitio y realizar las siguiente labores:

- Instalación y configuración del sitio.
- Administrar el sitio web, conforme a estos términos y condiciones de uso del servicio.
- Establecer las condiciones idóneas para realizar y mantener los respaldos de información.
- 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, Wordpress entre otros.

Si la Unidad usuaria no posee un recurso humano en TI para la gestión del sitio web, deberá hacer una carta asumiendo la responsabilidad de la administración del sitio en caso de nombrar a una persona sin nexos a la institución, un estudiante o un asistente.

## *3. Recurso humano de TI para el soporte técnico*

La unidad debe garantizar que dispone del recurso humano propio y con conocimientos en informática para realizar los mantenimientos del sitio.

En los casos donde la unidad no disponga del recurso humano informático, podrá recurrir a la Unidad de Servicios Informáticos, en tanto el recurso humano y las posibilidades de tiempo de la USI así lo permita.



#### 4. *Uso de los recursos, productos y servicios*

La unidad hará un uso adecuado del servicio de acuerdo a las mejores prácticas y recomendaciones de la Unidad de Servicios Informáticos, tomando en cuenta lo siguiente:

- Velar porque el uso del sitio web sea acorde para los propósitos para los cuales se solicitó.
- Notificar a la Unidad de Servicios Informáticos sobre algún cambio del responsable del sitio web, avalado por la jefatura.

#### 5. *Prescindir del servicio*

El usuario puede prescindir del servicio de hospedaje web en el momento que considere necesario, previa notificación a la Unidad de Servicios Informáticos.

Los archivos que considere necesario conservar son propiedad del usuario, por lo que el recurso humano en TI deberá realizar el respaldo necesario y para ello, cuenta con 15 días hábiles para el realizar el mismo.

#### 6. *Actualización de las condiciones*

Las actualizaciones a las condiciones del servicio deben ser aceptados por el usuario del hospedaje, y la no aceptación de los mismos significa automáticamente la renuncia al servicio solicitado y deberá retirar el contenido de su sitio web en un plazo no mayor a 15 días. Una vez vencido el plazo, la Unidad de Servicios Informáticos no se hará responsable de la información contenida en el sitio web.

Acepto que he leído conforme a las condiciones para el uso del hospedaje web y firmo el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
Firma Unidad Académica

\_\_\_\_\_  
Firma Unidad Serv. Informáticos



## 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.

**Mantenimiento:** trabajos periódicos a nivel físico y lógico de una plataforma y/o sus componentes.

**Problema:** cualquier acto que afecte el servicio en menor grado, el cual si no se atiende oportunamente, 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.

**Solicitante:** jefatura que solicita el servicio, es en última instancia el responsable final del recurso asignado.

**Recurso humano de TI:** es la persona responsable de las acciones realizadas en el sitio y que puede poseer el conocimiento informático para gestionar el sitio web.

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