

Condiciones de uso Servicio Cloud en la UCLM sky.on.uclm.es

Borrador

Diciembre 2019

DOCUMENTO/ARCHIVO

Título:	Normativa Servicio de Cloud
Código:	TIC-NOR-006
Fecha:	diciembre de 2019
Versión:	0.9
Ubicación física:	

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Motivo del cambio
0.1	06.03.2013	Borrador
0.2	11.03.2013	Modificaciones técnicas
0.3	24.03.2013	Revisión Dirección Área TIC
0.4	02.05.2013	Revisión Dirección Área TIC y SyR
0.5	07.05.2013	Cambios menores
0.6	27.05.2013	Cambios en referencias normativas
0.7	20.06.2013	Cambios condiciones de uso
0.8	23.10.2013	Cambios en características técnicas de oferta de computo
0.9	11.12.2019	Actualización de características

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Área
Andrés Prado	TIC
Julián de la Morena	TIC
Javier Ayllón	TIC
Crescencio Bravo	Secretaría General

CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORADO	ACEPTADO
Unidad de Gestión de Servicios TIC Unidad de Sistemas y Redes	Dirección Área TIC Secretaría General Comisión TIC-SI

Sumario

1 Objeto y Ámbito	4
1.1 Objeto.....	4
1.2 Descripción	4
1.3 Ámbito de aplicación	4
2 Principios.....	5
2.1 Principios generales	5
2.1.1 Finalidad del Servicio	5
2.1.2 Usuarios del Servicio.....	5
2.1.3 Responsabilidad del Usuario	5
2.1.4 Responsabilidad de la UCLM.....	5
2.1.5 Privacidad	6
2.1.6 Asignación de recursos	6
2.1.7 Cumplimiento.....	6
2.2 Tipologías de servicios	7
2.2.1 Servicio "Servidor web básico"	7
2.2.2 Servicio "Servidor web Premium"	8
2.2.3 Servicio "Cloud Privado".....	10
2.3 Acceso al Servicio	12
2.3.1 Acceso.....	12
2.3.2 Mantenimiento	12
3 Anexos.....	13
3.1 Anexo I. Normativa Aplicable.....	13

1 Objeto y Ámbito

1.1 Objeto

El objeto de este documento es definir el servicio de Cloud Privada de la UCLM, denominado internamente como "servicio SKY", y las condiciones de uso y procedimientos de acceso al mismo.

1.2 Descripción

El servicio SKY permite a los distintos usuarios de la UCLM acceder a recursos de cómputo y almacenamiento como un servicio utilizando las infraestructuras de servidores y comunicaciones corporativas sin necesidad de realizar inversiones en infraestructuras dedicadas.

1.3 Ámbito de aplicación

Se trata de un servicio ofertado de forma exclusiva a personal de la UCLM.

2 Principios

2.1 Principios generales

El cumplimiento de estas condiciones de uso es preceptivo para poder acceder al servicio de cloud privada de la UCLM.

2.1.1 Finalidad del Servicio

La finalidad del servicio de cloud privada es poner a disposición de centros, departamentos y áreas administrativas de la UCLM de infraestructura TIC en modo servicio bajo demanda. Estas infraestructuras podrán ser utilizadas para dar soporte a las páginas web relacionadas a su actividad o para la ejecución de servicios que necesiten una alta disponibilidad.

2.1.2 Usuarios del Servicio

Son usuarios del servicio SKY todos aquellos miembros de la comunidad universitaria de la UCLM que necesiten del acceso a recursos de infraestructuras TIC de cálculo y almacenamiento

2.1.3 Responsabilidad del Usuario

El usuario es responsable de que el uso de los recursos del servicio SKY vaya dirigido a satisfacer las necesidades definidas en la petición de alta en el ámbito de su responsabilidad profesional en la UCLM.

El acceso y uso del servicio implica el conocimiento y plena aceptación de las condiciones que se especifican en el presente documento y en todos los documentos complementarios de condiciones de utilización de servicios TIC proporcionados por la UCLM.

El acceso al servicio es personal. Será responsabilidad del usuario tomar las medidas oportunas para mantener la privacidad de las credenciales personales de acceso.

El usuario debe comunicar al Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM la detección de cualquier anomalía relacionada con el servicio SKY con el fin del restablecimiento de la situación de normalidad y estabilidad deseable.

El usuario será responsable de cumplir todos los requerimientos adicionales en función de las tipologías de servicios solicitadas que se detallan en este documento.

2.1.4 Responsabilidad de la UCLM

El Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM será responsable del diseño, la administración y la gestión de las infraestructuras y recursos necesarios para soporte del Servicio SKY de forma que éste sea ofertado de la mejor forma posible a sus usuarios. Esto incluye:

- Establecimiento de requisitos de integración hardware y software
- Diseño e instalación de las infraestructuras soporte del servicio
- Gestión, administración y soporte de sistemas
- Gestión, administración y soporte de comunicaciones
- Gestión, administración y soporte del almacenamiento

- Gestión, administración y soporte de las copias de seguridad

El Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM será responsable del mantenimiento de los niveles de servicio ofertados para el servicio SKY.

La Comisión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Seguridad Informática será el órgano garante de que las presentes condiciones de uso cumplen con las expectativas de servicio de la comunidad universitaria.

2.1.5 Privacidad

El contenido del almacenamiento solicitado no será intervenido a no ser que exista un requerimiento judicial o consentimiento explícito por parte de su propietario.

Los registros de acceso y uso sólo serán utilizados con fines estadísticos y de resolución de incidentes de seguridad, problemas técnicos y facturación.

Los registros de peticiones de acceso al servicio serán utilizados con la finalidad de realizar el seguimiento de la solicitud, así como la de establecer las mejoras necesarias en la prestación del servicio.

2.1.6 Asignación de recursos

Los recursos necesarios para el acceso al servicio SKY serán puestos a disposición de sus usuarios por parte del Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM.

Se establecerán las políticas de asignación necesarias para el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles. Esta asignación de recursos podrá variar dependiendo de situaciones de demanda puntuales de recursos. Será el personal del Área de Tecnología y Comunicaciones de la UCLM el encargado de asignar los recursos disponibles de forma que mejor se ajuste a la demanda en cada momento.

2.1.7 Cumplimiento

El incumplimiento de las presentes condiciones de uso puede suponer la cancelación inmediata del acceso al servicio sin perjuicio de otras medidas que se puedan emprender en el ámbito presupuestario, legal o académico.

2.2 Tipologías de servicios

En el servicio de cloud privada de la UCLM, accesible mediante sky.on.uclm.es, se definen diferentes tipologías de servicio en función de los requisitos expuestos por el usuario en su solicitud de alta en el servicio, que se detallan a continuación.

2.2.1 Servicio “Servidor web básico”

2.2.1.1 Descripción

Se pondrá a disposición de usuario de un entorno de publicación web cuya infraestructura dedicada será gestionada por el área de tecnología y comunicaciones.

2.2.1.2 Características técnicas

Los recursos destinados de forma exclusiva para un servidor web básico serán los siguientes:

- Almacenamiento: 10 GB para el almacenamiento de datos incluida base de datos.
- Direccionamiento: 1 dirección IP pública con acceso a puertos TCP 80 y 443
- Copia de seguridad: Ejecución diaria del contenido del sitio y base de datos
- Certificados: 1 Certificado para el uso de https (Opcional)

Se pondrá a disposición del usuario dos entornos a elegir:

- Servidor web soportado sobre tecnología Internet Information Server con capacidad de albergar aplicaciones ASP y .NET, con base de datos en SQLServer
- Servidor web soportado sobre tecnología Apache, con capacidad de albergar aplicaciones desarrolladas en entornos PHP y base de datos MYSQL

Las características y versiones de dichos entornos serán publicadas en la web del servicio.

2.2.1.3 Costes del servicio

El servicio será gratuito para albergar servidores que contengan las páginas web de:

- Centros de la UCLM
- Departamentos de la UCLM
- Centros de investigación de la UCLM

Cualquier otro servidor con otra finalidad tendrá un coste mensual de **20€**

2.2.1.4 Responsabilidades del usuario

El personal designado para el mantenimiento del contenido del sitio web deberá, además de lo indicado en la “Normativa del Servicio de Publicación web en la UCLM”, realizar las siguientes tareas:

- Garantizar que el contenido será adecuado al sitio, estando prohibido todo contenido ilegal, inapropiado o no relacionado con la finalidad descrita en la solicitud de alta.
- Comunicar al área TIC las aplicaciones que compongan el sitio web. Desde el área TIC podrán eliminarse todas aquellas aplicaciones que no hayan sido registradas previamente.
- Indicar al área TIC cualquier tipo de incidencia sobre el sitio web que pudiera afectar al rendimiento global del servidor.
- Mantener actualizadas las aplicaciones que se ejecuten sobre el servidor web, responsabilizándose de cualquier incidencia que suponga la revisión del código de dichas aplicaciones.

- Atender, en caso de incidente de seguridad, las indicaciones realizadas desde el área TIC, en los plazos que se establezcan en función del incidente.

2.2.1.5 Responsabilidad del área TIC

El personal técnico del Área TIC se hace responsable de:

- El correcto funcionamiento del entorno de publicación web, manteniendo actualizados los componentes base de los mismos
- Realización de copias de seguridad nocturnas todos los días. No se realizarán copias de seguridad con periodicidad inferior a las 24 horas. Las copias diarias se mantendrán durante 7 días y una copia semanal se guardará durante un año.
- Configuración del sitio web y la aplicación de las medidas de seguridad que estime oportunas para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.
- Comunicar al responsable del sitio web la necesidad de que confirme la renovación anual del sitio.
- Facilitar acceso remoto a los responsables de sitio web para el mantenimiento del contenido.
- Comunicar a los responsable del sitio la versión de los componentes y módulos utilizados en los servidores. Ningún componente o configuración será revisado por incompatibilidad con las aplicaciones de los sitios web albergados.
- Se informará a los responsables de los sitios web, con al menos un mes de antelación, la actualización de los componentes o configuración del servidor, con el fin de que puedan adaptar sus aplicaciones a la nueva configuración.
- Garantizar la seguridad de todos los sitios web. En caso de incidente grave el área TIC podrá inhabilitar el sitio hasta la resolución del incidente.

2.2.1.6 Solicitud de alta

La solicitud de este servicio se realizará a través del Centro de Atención al Usuario de la UCLM. Esta solicitud debe indicar expresamente los siguientes datos:

1. Finalidad del uso del servicio
2. Responsable del Contenido. Debe tratarse en todos los casos de personal con una vinculación contractual directa con la UCLM.
3. Responsables Técnicos para el mantenimiento del sitio web
4. Entorno tecnológico escogido de entre las modalidades propuestas.
5. Breve descripción técnica del sitio web.
6. Dirección URL solicitada. La solicitud debe tener en cuenta los criterios expuestos en la Normativa de Uso del Servicio de Publicación Web en materia de gestión de direcciones URL.
7. Orgánica que asumen los costes del servicio en los casos en los que la prestación no es gratuita.

2.2.2 Servicio “Servidor web Premium”

Mediante el servicio Servidor web Premium se ofrece al usuario la definición de un servidor web con unos recursos adaptados a las necesidades técnicas.

Tendrán acceso a dicho servicio aquellos usuarios cuyo sitio web tenga uno requisitos técnicos que no permitan el uso del servicio web básico en las modalidades ofertadas por el área TIC en ese momento.

2.2.2.1 Características técnicas

El usuario tendrá la capacidad de instalar cualquier sistema operativo Microsoft Windows o distribución Linux basado en arquitecturas x86. Con el objeto de facilitar la puesta en marcha del servicio, el área TIC pondrá a disposición de los usuarios plantillas de los sistemas operativos recomendados.

Se podrá solicitar de forma opción un certificado para la configuración del acceso al sitio web mediante protocolo https.

2.2.2.2 Costes del servicio

En todos los casos el servicio web Premium tendrá costes asociados en función de los recursos reservados. El coste del servicio se calculará mensualmente en función de los recursos utilizados.

2.2.2.3 Responsabilidades del usuario

El personal designado para el mantenimiento del contenido del sitio web deberá, además de lo indicado en la "Normativa del Servicio de Publicación web en la UCLM", realizar las siguientes tareas:

- Garantizar que el contenido será adecuado al sitio, estando prohibido todo contenido ilegal, inapropiado o no relacionado con la finalidad descrita en la solicitud de alta.
- Comunicar al área TIC las aplicaciones que compongan el sitio web. El área TIC podrá desactivar el acceso a la red corporativa de aquellos servidores que ejecuten servicios no declarados.
- Trasladar al área TIC cualquier tipo de incidencia sobre el sitio web.
- Gestionar el sistema operativo y componentes asociados a su sitio web.
- Establecer las políticas oportunas de copia de seguridad de los datos.
- Proporcionar, al área TIC en caso de incidente de seguridad, toda la información que sea solicitada.
- Aprovisionar como máximo los recursos autorizados por el área TIC mediante la solicitud tramitada vía CAU.

2.2.2.4 Responsabilidad del área tic

El personal técnico del Área TIC se hace responsable de:

- El correcto funcionamiento de la infraestructura base del servicio.
- Comunicar al responsable del sitio web la necesidad de que confirme la renovación anual del sitio.
- Ofrecer acceso remoto a los responsables de sitio web para el mantenimiento del contenido.
- Garantizar la seguridad de todos los sitios web. En caso de incidente grave el área TIC podrá inhabilitar el sitio hasta la resolución del incidente.

2.2.2.5 Solicitud de alta

La solicitud de este servicio se realizará a través del Centro de Atención al Usuario de la UCLM. Esta solicitud debe indicar expresamente los siguientes datos:

1. Finalidad del uso del servicio.
2. Responsable del Contenido. Debe tratarse en todos los casos de personal con una vinculación contractual directa con la UCLM.
3. Responsables Técnicos para el mantenimiento del sitio web.
4. Breve descripción técnica del sitio web indicando claramente el sistema operativo solicitado.
5. Recursos necesarios para asignación exclusiva al servidor solicitado.

6. Dirección URL solicitada. La solicitud debe tener en cuenta los criterios expuestos en la Normativa de Uso del Servicio de Publicación Web en materia de gestión de direcciones URL.
7. Orgánica que asumen los costes del servicio.

2.2.3 Servicio “Cloud Privado”

Mediante este servicio se pondrá a disposición del usuario una serie de recursos de infraestructura TIC destinados a crear los sistemas necesarios para cubrir el objetivo docente o investigador definido en la solicitud de alta.

Tendrán acceso a este servicio todo el personal docente e investigador de la Universidad de Castilla-La Mancha.

2.2.3.1 Características técnicas

El usuario tendrá la capacidad de instalar cualquier sistema operativo Microsoft Windows o distribución Linux basado en arquitecturas x86.

El área TIC pondrá a disposición de los usuarios plantillas de los sistemas operativos recomendados.

Se pondrá a disposición del usuario una IP pública y la gestión de los componentes de red. Todas las máquinas virtuales creadas tendrán un direccionamiento privado.

2.2.3.2 Costes del servicio

El servicio tendrá un coste en función de los recursos utilizados en su infraestructura. El coste del servicio se calculará mensualmente en función de los recursos utilizados.

El usuario tendrá un periodo de 1 mes de prueba del servicio para poder evaluar si se adapta a sus necesidades. Durante dicho periodo el número de recursos a su disposición estarán limitados.

2.2.3.3 Responsabilidades del usuario

El personal designado para el mantenimiento del cloud privado realizar las siguientes tareas:

- Comunicar al área TIC la finalidad y los servicios que sean necesario ejecutar en cloud. El área TIC podrá desactivar el acceso a la red corporativa de aquellos servidores que ejecuten servicios no declarados.
- Indicar al área TIC cualquier tipo de incidencia sobre el servicio.
- Gestionar el sistema operativo y componentes asociados incluidos en el servicio.
- Establecer las políticas oportunas de copia de seguridad de los datos.
- Proporcionar al área de TIC, en caso de incidente de seguridad, toda la información que sea solicitada.
- Aprovisionar como máximo los recursos autorizados por el área TIC mediante la solicitud tramitada vía CAU.

2.2.3.4 Responsabilidad del área TIC

El personal técnico del Área TIC se hace responsable de:

- El correcto funcionamiento de la infraestructura base del servicio.
- Comunicar al responsable la necesidad de que confirme la renovación anual de los recursos destinados al Cloud Privado.
- Ofrecer acceso remoto a los responsables para el mantenimiento del contenido.
- Garantizar la seguridad de la red de la UCLM. En caso de incidente grave, el área TIC podrá inhabilitar el sitio hasta la resolución del incidente.

2.2.3.5 Solicitud de alta

La solicitud de alta en el servicio deberá realizarse mediante el Centro de Atención al Usuario de la UCLM, indicando la siguiente información:

1. Finalidad del uso del servicio.
2. Responsable Académico. Debe tratarse en todos los casos de personal con una vinculación contractual directa con la UCLM.
3. Responsable/s Técnico/s.
4. Entorno tecnológico escogido indicando los sistemas operativos requeridos.
5. Servicios destinados al cloud privado.
6. Recursos necesarios para asignación exclusiva al Cloud Privado.
7. Orgánica que asumen los costes del servicio.

2.3 Acceso al Servicio

2.3.1 Acceso

El acceso al servicio estará disponible para todos los usuarios en horario continuo de 24x7 desde la red de comunicaciones de la UCLM mediante la dirección sky.on.uclm.es

2.3.2 Mantenimiento

Se establecen ventanas de mantenimiento correctivo y evolutivo del servicio en el horario laboral del personal técnico responsable del mismo siempre que dicho mantenimiento no implique desactivar por completo el acceso al servicio. En caso de tareas de mantenimiento que necesiten de la parada del Servicio, ésta deberá ser anunciada con, al menos, 72 horas de antelación.

2.3.2.1 Niveles de Servicio vinculados a la Disponibilidad

Se establecen niveles de servicio diferenciados en función de la tipología de incidencias.

Tipo	Impacto	Tiempo asignación	Tiempo de resolución
Grave	>20% usuarios	4h	24h en el 90% de las incidencias
Leve	<20% usuarios	4h	48h en el 90% de las incidencias

3 Anexos

3.1 Anexo I. Normativa Aplicable

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Código de conducta de protección de datos personales en la Universidad de Castilla-La Mancha, de 14 de Julio de 2004
- Política de Seguridad en la Red de Comunicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobada el 30 de marzo de 2006
- Ley 34/2002, de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE),
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre de 2003, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU),
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.