**INSTRUCTIVO No 2**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO VPN**

## Fecha de emisión:28/07/17 Código: CI-AGS-T04

Versión: 1.0

#### Tabla de contenidos

1. [INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark64)
2. [DEFINICIONES Y ABREVIATURAS. 3](#_bookmark65)
3. [DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3](#_bookmark66)
4. [REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA 4](#_bookmark67)
5. [CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO. 4](#_bookmark68)
   1. [PERFILES DE ACCESO DEL SERVICIO VPN. 5](#_bookmark69)
   2. [CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO. 6](#_bookmark70)
      1. [HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO. 6](#_bookmark71)
      2. [SOPORTE TÉCNICO. 6](#_bookmark72)
      3. [MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO. 6](#_bookmark73)
6. [MÉTRICAS DEL SERVICIO. 7](#_bookmark74)
7. [COMPROMISO DEL USUARIO. 7](#_bookmark75)
8. [DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA. 8](#_bookmark76)
9. [CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO Y SUS FORMAS DE COMUNICACIÓN 8](#_bookmark77)
10. [APROBACIÓN. 9](#_bookmark78)
11. [ANEXOS. 9](#_bookmark79)

###### INTRODUCCIÓN

El servicio de acceso remoto por VPN permite a los docentes y administrativos el acceso a información y equipos de TI en la RedUCR, desde un sitio remoto a través de Internet.

###### DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

A los efectos de la aplicación del presente acuerdo los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

* **Virtual Private Network** (**VPN):** tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red interna de la Universidad sobre una red pública o no controlada como Internet.
* **RedUCR:** es la red de la Universidad de Costa Rica.
* **Usuario:** quien hace uso del servicio provisto.
* **Acceso VPN punto a punto**: conexiones virtuales entre servidores institucionales y servidores de terceros que pueden ser nacionales o internacionales (bancos, universidades, centros de investigación, entre otros).

###### Centro de Informática: CI.

* **Universidad de Costa Rica:** UCR

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio VPN (*Virtual Private Network)*, brindado por el CI tiene dos modalidades, la primera permite a los funcionarios de la Universidad de Costa Rica conectarse desde Internet a dispositivos restringidos de la RedUCR; la segunda permite la interconexión de servicios de TI entre instituciones.

###### REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

El CI determina y emite los presentes términos y condiciones de uso para el servicio de VPN, tomando en cuenta las consideraciones postuladas en el documento **“Consideraciones y reglamentos para el establecimiento de términos y condiciones de uso de los servicios”.**

###### CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO.

**El “servicio VPN” y el “servicio VPN de punto a punto” deben ser solicitados por el Director de la Unidad al Centro**

**de Informática completando los formularios respectivos y adjuntando la documentación que respalde la solicitud.**

Previo a solicitar el servicio considere lo siguiente:

* La vigencia del servicio tendrá como plazo máximo 1 año a partir de la fecha de aprobación de la solicitud.
* Las solicitudes que se justifican con una figura de “teletrabajo” deberán venir acompañadas de documentación de respaldo de la Oficina de Recursos Humanos o de la Vicerrectoría de Administración.
* Este servicio se aprovisiona siempre y cuando el solicitante disponga de un usuario en el directorio institucional, de ser así se le asigna el rol de VPN, en caso contrario el CI procederá a crear uno.
* En los casos donde se solicita el servicio para un tercero que es contratado para brindar servicios de soporte, vigilancia y desarrollo, la responsabilidad del uso del servicio aprobado recae sobre la Unidad a cargo de la contratación.
* El acceso a servicios y plataformas que se accederán a través de la VPN, deben ser tramitados previamente ante sus respectivos encargados.

###### PERFILES DE ACCESO DEL SERVICIO VPN.

En el servicio VPN se han definido los siguientes perfiles de acceso para los de usuarios:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil** | **Permiso de acceso a:** | **Orientado a:** |
| Soporte al core de TI | Acceso a toda la RedUCR. | Funcionario del Centro de Informática que brinda soporte avanzado en la plataforma de TI. |
| Soporte de TI en las unidades. | Acceso a las redes de las unidades y a algunos segmentos de red de servidores en el Centro de datos institucional. El acceso incluye la conexión a bases de datos y herramientas de administración remota. | Administradores de Recursos Informáticos Desconcentrados (RIDs) debidamente registrados en el Centro de Informática, incluye también a los funcionarios de los departamentos de TI de las unidades. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tareas generales de los funcionarios. | Acceso a un grupo limitado de direcciones ip y puertos, como por ejemplo http y https. | Para funcionarios y contratos profesionales que requieren acceso a herramientas internas. Incluye a funcionarios que trabajan en sitios que no tienen conectividad de la RedUCR, como por ejemplo algunas oficinas en hospitales. |
| Comunicación telefónica. | A la plataforma de telefonía. | Funcionarios que requieren hacer uso de la telefonía IP de la UCR, desde fuera de la RedUCR, por ejemplo cuando asisten a actividades como congresos nacionales e internacionales. |

Respecto a los perfiles se debe tener en consideración:

* En caso de ser requerido, el CI podrá modificar los perfiles existentes y añadir otros perfiles de usuarios que se ajusten a nuevas necesidades.
* Todos los usuarios en un mismo perfil tienen acceso exactamente a los mismos recursos.
* Para la VPN punto a punto no existen perfiles previamente definidos, los detalles técnicos de la conexión serán definidos entre las partes como parte del análisis de la solicitud para su aprobación.

###### CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO.

* 1. **HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO.**
* Este servicio funciona todos los días del año durante las 24 horas del día.
* El Centro de Informática dispone de soporte sobre el servicio de VPN 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.
* La atención de incidentes sobre el servicio de VPN, no se brinda en los periodos especiales de cierre de las instalaciones de la Universidad por receso, feriados o días de asueto.
* El CI atenderá los incidentes reportados en un plazo de 4 horas como máximo, siempre en horario hábil. Para los incidentes que no puedan ser resueltos en el plazo descrito, el Centro emitirá una notificación a la

Comunidad Universitaria, con las explicaciones correspondientes que justifica la no atención en el plazo acordado.

###### 1. SOPORTE TÉCNICO.

* El CI mantendrá operativa la plataforma que sustenta el servicio de VPN, como por ejemplo equipos de la RedUCR y de autenticación, además proporcionará a los usuarios la guía técnica para utilizar el servicio. Se excluye de las labores de soporte brindado por el CI, la configuración de la conexión vpn en el dispositivo del usuario, cualquier problema asociado a ello y a la conexión de internet del dispositivo.

###### 3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

* El CI realizará al año, al menos una actividad de mantenimiento preventivo en el servicio de VPN la cual será notificada a la Comunidad Universitaria, con 8 días naturales de anticipación.
* En caso de que se deban realizar tareas de mantenimiento correctivo al servicio VPN, por imprevistos y sea necesario suspender dicho servicio, se notificará a la Comunidad Universitaria tan pronto como sea posible, para que se tomen las consideraciones correspondientes.

###### MÉTRICAS DEL SERVICIO.

Como métrica del servicio se considerará el nivel de disponibilidad, esperando una disponibilidad del 99,8%. Esta medición se obtendrá de la plataforma de monitoreo que para tal fin tiene el CI.

Se considerará falta de disponibilidad del servicio cuando se verifique la suspensión del servicio de VPN 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 será 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% |

###### 6. COMPROMISO DEL USUARIO.

El usuario del servicio VPN de la Universidad de Costa Rica se compromete a aceptar y cumplir los siguientes términos y condiciones:

* Utilizar este servicio sólo para fines propios de las actividades académicas, acción social, investigación y administrativas de la Universidad. Los usuarios del Servicio de Red Privada Virtual (VPN) deberán proteger la reputación y el buen nombre de la Universidad, mediante un uso adecuado del servicio.
* Deberá utilizar eficientemente la RedUCR, con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma.
* Utilizar la conexión de acceso remoto solo para acceder a servicios exclusivos de la Universidad los cuales sean inalcanzables desde Internet.
* No utilizar el servicio de VPN desde computadores no confiables como cafés Internet, aeropuertos, hoteles, entre otros.
* Abstenerse de usar el servicio VPN en caso de que el dispositivo que inicia la conexión esté infectado por virus, ransomware, malware o cualquier otra amenaza informática.
* Desconectarse del servicio una vez finalizada la sesión de tareas o consultas a realizar o cuando necesite retirarse del computador momentáneamente.
* No compartir las credenciales de acceso, excepto en los casos explícitamente en que el servicio se otorgó para que la Unidad pueda recibir soporte o asistencia de un externo.
* Cuando se sospeche que la cuenta fue vulnerada o presente un problema de seguridad debe de comunicarlo inmediatamente al Centro de Informática.
* El servicio de VPN no debe utilizarse para actividades informáticas tales como escaneo de equipos, escaneo de vulnerabilidades, ataques de cualquier índole, pruebas de rendimiento que puedan desestabilizar la RedUCR y los equipos conectados a ella.
* Cumplir con las políticas de uso de los sistemas e información de su oficina o dependencia, considerando aspectos de horario, procesos en los que interviene y funciones asignadas.
* Al hacer la solicitud se acepta que se ha leído y entendido estas condiciones de uso del servicio de VPN establecido por el Centro de

Informática. Cuando el usuario incumpla alguno de los términos y condiciones del servicio, el CI podrá suspender el servicio y notificar al siguiente día hábil.

###### DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA.

* Toda la documentación técnica y de tramitología se publicará en el sitio web del Centro de Informática (ci.ucr.ac.cr).

###### CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO Y SUS FORMAS DE COMUNICACIÓN

* Cada usuario podrá notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio [http://ci.ucr.ac.cr](http://ci.ucr.ac.cr/) o a la extensión 5000 del Centro de Informática (Atención de Usuarios).
* Adicionalmente se dispondrá del correo [ci5000@ucr.ac.cr](mailto:ci5000@ucr.ac.cr) como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

###### APROBACIÓN.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Fecha** | **Firma** |
| Elaboración | **Ana Cecilia Vargas**  **Damaris Cerdas** |  |  |
| Revisión | **Juan José León** |  |  |
| Aprobación | **Alonso Castro Mattei** |  |  |

1. **ANEXOS.**

No aplica.