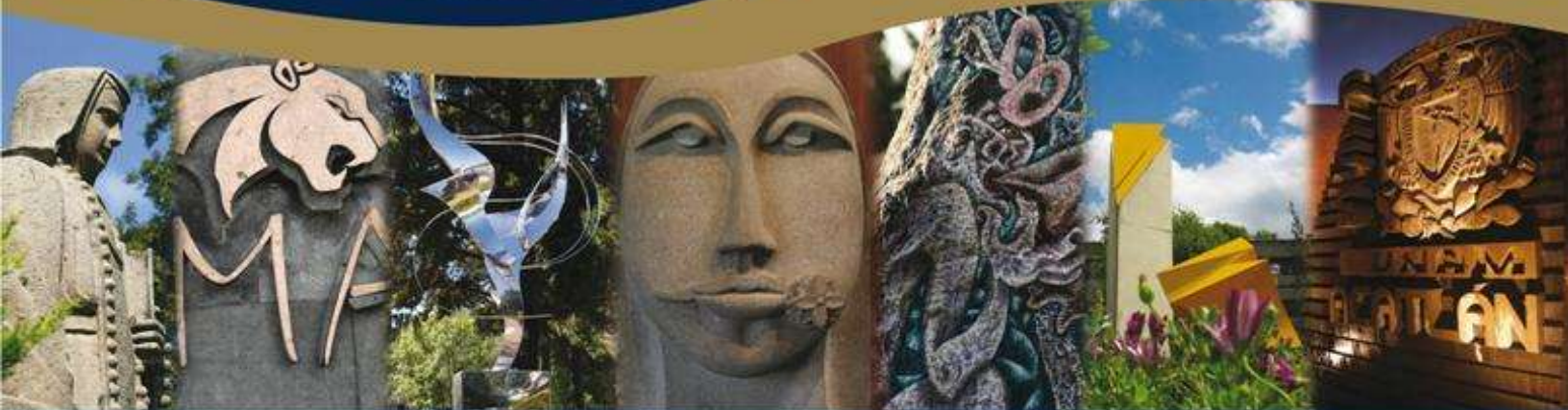




Centro de Desarrollo
Tecnológico

**Políticas de servicio para
cubicación física y
alojamiento de servidores
virtuales**



Contenido

| | |
|--|----|
| I. Definiciones | 3 |
| II. Introducción..... | 3 |
| III. Objetivo | 4 |
| IV. De los tipos de servicio..... | 4 |
| V. De la solicitud de SERVICIO | 4 |
| VI. Del RESPONSABLE TÉCNICO..... | 5 |
| A) Para el SERVICIO de COUBICACIÓN..... | 5 |
| B) Para el SERVICIO de ALOJAMIENTO..... | 5 |
| VII. Del ADMINISTRADOR | 6 |
| VIII. Seguridad de la Información..... | 7 |
| IX. Privacidad de la información..... | 8 |
| X. Vigencia..... | 8 |
| ANEXO I. Características de servidor virtual básico para adscripciones de FES Acatlán | 9 |
| ANEXO II. Solicitud de servicio de coubicación o servidor virtual en el Centro de Datos de la FES Acatlán..... | 10 |
| • I. Tipo de servicio..... | 10 |
| • II. Adscripción solicitante-RESPONSABLE | 10 |
| • III. RESPONSABLE TÉCNICO (servicio coubicación) | 11 |
| • IV Proyecto o servicio | 11 |
| • VI. Descripción de equipo físico (solo para servicio de COUBICACIÓN)..... | 11 |
| • Requerimientos de servidores virtuales..... | 12 |
| • Observaciones..... | 12 |

I. Definiciones

CEDETEC: Centro de Desarrollo Tecnológico

DSC: Departamento de Servicios de Cómputo

DRST: Departamento de Redes y Soporte Técnico

ADMINISTRADOR: Persona física del CEDETEC, asignada para supervisar el funcionamiento del Data Center. Su relación laboral es con el responsable técnico y el responsable.

ALOJAMIENTO: Asignación de servidor virtual en el CENTRO DE DATOS, siendo operativo en infraestructura de cómputo y telecomunicaciones a cargo del CEDETEC.

CENTRO DE DATOS: Infraestructura de cómputo y telecomunicaciones en condiciones de alta disponibilidad localizada en la planta baja del edificio del Centro de Desarrollo Tecnológico de la FES Acatlán.

COUBICACIÓN: Operación de equipo de cómputo en el CENTRO DE DATOS, siendo la propietaria o titular del resguardo una adscripción distinta a CEDETEC.

POLÍTICAS: Los procedimientos, normas y condiciones establecidos en este documento.

SERVICIO: Indistintamente, la coubicación o alojamiento de servidores en el CENTRO DE DATOS.

RESPONSABLE TÉCNICO: Persona física en la cual derivan las acciones que son de su competencia con relación al SERVICIO y que está plenamente identificado ante el CEDETEC. Su relación laboral es con el ADMINISTRADOR.

RESPONSABLE: Persona física que pertenece a un adscripción distinta al CEDETEC que coubica o aloja un servidor en el CENTRO DE DATOS. Su relación laboral es con el ADMINISTRADOR

II. Introducción.

La Facultad de Estudios Superiores Acatlán a través del CEDEETC dispone de infraestructura de cómputo y telecomunicaciones que constituyen el CENTRO DE DATOS. Esta infraestructura se localiza en la planta baja del Centro de Desarrollo Tecnológico de la FES Acatlán.

El CENTRO DE DATOS agrupa las tecnologías más recientes en materia de suministro eléctrico, conectividad a Red UNAM e Internet, almacenamiento en disco, virtualización y seguridad de la información, de tal forma que garantiza la operación de los equipos físicos o servidores virtuales ahí alojados.

Los servicios del CENTRO DE DATOS están orientados a la comunidad universitaria, y a las adscripciones que dependen de FES Acatlán.

III. Objetivo

Las presentes **Políticas de Servicio para Coubicación Física y Alojamiento de Servidores Virtuales** tienen por objetivo establecer las condiciones del servicio, sus características, límites de responsabilidad y procedimientos.

IV. De los tipos de servicio.

El CENTRO DE DATOS proporciona dos tipos de SERVICIO:

1.- **COUBICACIÓN:** Consiste en la instalación y operación de equipos de cómputo bajo resguardo patrimonial y/o propiedad del RESPONSABLE.

2.- **ALOJAMIENTO:** consiste en la virtualización de servidores a partir de la infraestructura de cómputo, red y almacenamiento propia del CENTRO DE DATOS.

En el caso del SERVICIO de ALOJAMIENTO, el CEDETEC proporciona un servidor virtual básico exclusivamente a adscripciones, cuyas capacidades se describen en el **Anexo I** de estas POLITICAS. Es decisión del RESPONSABLE el uso que le dé a esa infraestructura virtual.

V. De la solicitud de SERVICIO

Para el acceso al SERVICIO en el CENTRO DE DATOS, el RESPONSABLE emitirá oficio al coordinador del CEDETEC, incluyendo lo siguiente:

- 1.- Descripción del objetivo y funcionalidad del SERVICIO solicitado.
- 2.- Aceptación de estas POLITICAS y sus anexos, con versión impresa de las mismas firmada al calce.
- 3.- Formato de solicitud con especificaciones técnicas, que se incluye en el **Anexo II** de estas POLITICAS.
- 4.- Compromiso de actualización del sistema operativo, aplicaciones y seguridad de la información del RESPONSABLE en tanto esté vigente el SERVICIO.

VI. Del RESPONSABLE TÉCNICO.

Las siguientes son las acciones, tareas y límites de responsabilidad del RESPONSABLE TÉCNICO:

A) Para el SERVICIO de COUBICACIÓN

- 1.- Realizar, en conjunto con el ADMINISTRADOR, la instalación física de los equipos de cómputo que residirán en el CENTRO DE DATOS.
- 2.- Incluir en la fase de instalación dispositivos USB, teclado, ratón, cables de energía eléctrica, cables de red, cables seriales, y cualquier otro componente físico o lógico necesario para la adecuada instalación del equipo en el CENTRO DE DATOS.
- 4.- Notificar cualquier movimiento de entrada o salida física o labor de mantenimiento del equipo asociado al SERVICIO con al menos 2 días hábiles de anticipación al ADMINISTRADOR.
- 5.- Solicitar el acceso al ADMINISTRADOR en caso de mantenimiento mayor al equipo o actualizaciones que requieran manipulación directa del mismo.
- 6.- Monitorear y supervisar la adecuada operación de las aplicaciones residentes en el equipo asociado al SERVICIO.
- 7.- Notificar cualquier falla no asociada a su ámbito de responsabilidad al ADMINISTRADOR.
- 8.- Tener los conocimientos suficientes y necesarios para la administración de los equipos de cómputo resguardados como parte del SERVICIO.
- 9.- Responsable de crear el respaldo de su información
- 10.- Registrar su acceso en la bitácora al ingresar al CENTRO DE DATOS
- 11.- Sujetarse a las políticas de seguridad y acceso al CENTRO DE DATOS, así como atender las recomendaciones de funcionalidad del CEDETEC.

B) Para el SERVICIO de ALOJAMIENTO

- 1.- Realizar, en conjunto con el ADMINISTRADOR, la instalación lógica de los servidores virtuales que le sean asignados en el CENTRO DE DATOS.
- 2.- Incluir en la fase de instalación de software de sistema operativo y/o aplicaciones, controladores, y cualquier otro componente lógico necesario para la adecuada instalación del servidor virtual en el CENTRO DE DATOS

- 3.- Instalar, configurar, administrar a nivel de sistema operativo los servidores virtuales asignados y asociados al SERVICIO.
- 4.- Realizar las tareas de actualización de sistema operativo, librerías y demás elementos de software necesarios para la ejecución de las aplicaciones residentes en el SERVICIO.
- 5.- Monitorear y supervisar la adecuada operación de las aplicaciones residentes en los servidores virtuales asociados al SERVICIO.
- 6.- Notificar cualquier falla no asociada a su ámbito de responsabilidad al ADMINISTRADOR.
- 7.- Tener los conocimientos suficientes y necesarios para la administración de los servidores virtuales asignados en el SERVICIO.
- 8.- Registrar su acceso en la bitácora al ingresar al CENTRO DE DATOS.
- 9.- Responsable de crear el respaldo de su información
- 10.- Sujetarse a las políticas de seguridad y acceso al CENTRO DE DATOS.

VII. Del ADMINISTRADOR

Las siguientes son las acciones, tareas y límites de responsabilidad del ADMINISTRADOR:

- 1.- Realizar, en conjunto con el RESPONSABLE TECNICO, la instalación física o lógica de los equipos de cómputo y la instalación lógica de los servidores virtuales asignados que residirán en el CENTRO DE DATOS.
- 2.- Mantener en correcta operación los equipos asociados al CENTRO DE DATOS así como el suministro eléctrico, sistemas de aire acondicionado y sistemas de seguridad y protección física, en conjunto con las áreas correspondientes en la FES Acatlán.
- 3.- Configurar los servicios de red, sistemas de nombre de dominio y servicios asociados para la adecuada operación de nodos físicos de cómputo y servidores virtuales en el CENTRO DE DATOS, en conjunto con el DRST.
- 4.- Asignar una dirección IP pública por cada equipo físico en coubicación o alojamiento virtual. La ampliación de direcciones IP asignadas dependerá de la disponibilidad en el CENTRO DE DATOS.

- 5.- Asignar el nombre de dominio solicitado al ADMINISTRADOR una vez que el RESPONSABLE TÉCNICO ha cumplido las recomendaciones de seguridad y con las que correspondan a funcionalidad.
- 6.- Permitir el acceso al RESPONSABLE TECNICO para cualquier movimiento de entrada o salida física o labor de mantenimiento del equipo o servidor virtual asociado al SERVICIO siempre y cuando se reciba la notificación correspondiente.
- 7.- Solicitar al DRST el monitoreo y supervisión adecuada de la operación de los nodos de cómputo que sustentan el funcionamiento del CENTRO DE DATOS.
- 8.- Notificar al RESPONSABLE cualquier falla y/o programación de mantenimientos preventivos y correctivos en los componentes del CENTRO DE DATOS que impacten la funcionalidad del SERVICIO con al menos 2 días hábiles de anticipación en el caso de mantenimientos programados.
- 9.- Sujetarse a las políticas de seguridad y acceso al CENTRO DE DATOS.

VIII. Seguridad de la Información

Son tareas a cargo del RESPONSABLE y el RESPONSABLE TÉCNICO las siguientes en materia de Seguridad de la Información para cualquier tipo de SERVICIO:

- 1.- Mantener al día las actualizaciones, del sistema operativo y las aplicaciones, incluyendo servicios Web y especialmente aquellas que mejoran la seguridad e integridad del sistema y las aplicaciones cuyo funcionamiento deriva del SERVICIO.
- 2.- Instalar y mantener activo un firewall local para equipos coubicados o en servidores virtuales.
- 3.- Instalar y mantener actualizado un software antivirus si el sistema operativo del equipo físico o virtual es de plataforma Windows.
- 4.- Establecer los mecanismos de control de acceso a aplicaciones y administración del equipo coubicado u hospedado.
- 5.- Observar una conducta adecuada en el Centro de Datos, con el objetivo de resguardar, cuidar y proteger las instalaciones.
- 8.- Registrar en bitácora el acceso al Centro de Datos hasta un máximo de tres personas para cualquier actividad de mantenimiento preventivo o correctivo de las plataformas asignadas previo acuerdo con el ADMINISTRADOR y en compañía de éste.

IX. Privacidad de la información.

Las presentes **Políticas de Servicio para la Coubicación Física y Alojamiento de Servidores Virtuales** en el Centro de Datos de la FES Acatlán no constituyen, en todo o en parte, compromiso alguno de la Universidad Nacional Autónoma de México o de cualquiera de sus entidades o dependencias, de su personal académico, académico – administrativo, empleados o cualquier otro miembro de su comunidad, para la prestación del SERVICIO a cualquier entidad externa a la institución. Tampoco implica compromiso de la institución con empresa, integrador o distribuidor alguno para la participación de estos últimos en cualquier proceso relacionado con el SERVICIO. La FES Acatlán se reserva el derecho a utilizar la información proporcionada por los administradores, gestores o responsables de los equipos o servidores alojados en el CENTRO DE DATOS exclusivamente para los fines del SERVICIO, sin compartir la información recibida con relación a este documento con otras personas, físicas o morales.

Las instancias que proporcionen cualquier tipo de información requerida por este documento o sus anexos asumen lo anterior en el entendido de que los datos relacionados con el SERVICIO que emitan al CEDETEC serán de tipo confidencial para cualquier persona ajena a la comunidad universitaria, no significan un compromiso definitivo para el acceso al SERVICIO y tampoco sustituyen los procesos definidos dentro de la normatividad de la UNAM para otros servicios, recursos y tecnologías asociados con SERVICIO. Cualquier instancia involucrada con los datos relacionados con estas Políticas asume que no puede liberar hacia terceros, en todo o en parte, información proporcionada al CEDETEC al respecto del SERVICIO, para ningún fin o propósito.

X. Vigencia.

Las presentes **Políticas de Servicio para la Coubicación Física y Alojamiento de Servidores Virtuales** estarán vigentes a partir del **29 de agosto del 2014** y podrán ser modificadas con fines de mejora en la calidad y estabilidad de los servicios que amparan, previa notificación al RESPONSABLE y RESPONSABLE TÉCNICO por parte del ADMINISTRADOR con al menos 30 días naturales previos al inicio de vigencia de las modificaciones que se realicen.

ANEXO I.

Características de servidor virtual básico para adscripciones de FES Acatlán

Un servidor virtual en el Centro de Datos de la FES Acatlán se trabaja con las siguientes características mínimas:

- **Plataforma:** Servidor virtual KVM
- **RAM:** 2 GB
- **Disco duro:** 20 GB
- **Procesador:** 1
- **IP:** Homologada
- **Sistema operativo:** Centos o Debian con la versión reciente y estable
- **Firewall:** Iptables
- **Aplicaciones:** Moodle, WordPress o manejador de base de datos con la versión reciente y estable

La asignación de los recursos descritos está sujeta a las siguientes condiciones:

1. Solicitar la activación de un servidor virtual por cada año calendario dentro del Centro de Datos de la de la FES Acatlán.
2. Las características y capacidades del servidor virtual podrán aumentar de acuerdo a las necesidades del SERVICIO.
3. La administración de las aplicaciones e información del servidor virtual es responsabilidad del RESPONSABLE.
4. El servicio de los equipos virtuales está sujeto a las Políticas de Servicio para Coubicación y Alojamiento de Servidores Virtuales en el Centro de Datos de la FES Acatlán.
5. La ampliación de recursos asignados al servidor virtual dependerá de la disponibilidad del Centro de Datos. Si existe memoria o disco disponible se podrá asignar de forma temporal con la solicitud respectiva y hasta que esa capacidad esté vigente. No hay garantías de servicio en servidores virtuales que excedan la capacidad básica.

ANEXO II.

Solicitud de servicio de coubicación o servidor virtual en el Centro de Datos de la FES Acatlán

Lic. Fernando I. González Trejo
Coordinador del Centro de Desarrollo Tecnológico
Facultad de Estudios Superiores Acatlán

PRESENTE

Por este medio solicito a usted se nos proporcione el servicio que a continuación se detalla dentro del Centro de Datos de la FES Acatlán operado por el CEDETEC a su cargo.

- I. Tipo de servicio

| | | | |
|-------------|--|----------------------------------|--|
| Coubicación | | Alojamiento (servidor Virtual | |
|-------------|--|----------------------------------|--|

- II. Adscripción solicitante-RESPONSABLE

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | |
| Adscripción | |
| Correo electrónico | |
| Teléfono oficina | |

- **III. RESPONSABLE TÉCNICO (servicio coubicación)**

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | |
| Correo electrónico | |
| Teléfono oficina | |
| Teléfono celular | |
| Nombramiento | |

- **IV Proyecto o servicio**

| | |
|-------------------------------|--|
| Nombre | |
| Descripción | |
| Nombre del dominio (opcional) | |
| Alias del dominio (opcional) | |
| IP | |

- **VI. Descripción de equipo físico (solo para servicio de COUBICACIÓN)**

| | |
|----------------------|--|
| Marca | |
| Modelo | |
| Número de serie | |
| Inventario UNAM | |
| RAM | |
| Disco duro | |
| Interfaces de red | |
| Fecha de adquisición | |

| | |
|--|--|
| Fecha inicio de garantía | |
| Fecha de término de garantía | |
| Referencia de póliza de servicio y mantenimiento | |

- Requerimientos de servidores virtuales

| | |
|-------------------|---|
| RAM | |
| Disco Duro | |
| Sistema Operativo | |
| Aplicaciones | |
| Particionalmente | / /usr /usr/local /var /home /tmp /boot Otro (especificar) |

- Observaciones

Al firmar esta solicitud, hemos leído y estamos de acuerdo con las Políticas de Servicio para Coubicación y Alojamiento de Servidores Virtuales en el Centro de Datos de la FES Acatlán.

Sin otro en lo particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Acatlán, Edo. de México a dd/mm/año

Nombre y firma del
RESPONSABLE

NOMBRE y firma del
RESPONSABLE TECNICO