

Términos y condiciones de uso de la Nube

Fecha de creación

31/03/2022

Tipo de publicación

Reglamentos

Resumen

Este documento establece los términos de uso aplicables para la utilización y regulación del servicio de Nube de Presidencia de la República brindado por Agesic.

Por consultas: soporte@agesic.gub.uy

Objeto

Este documento establece los términos de uso aplicables para la utilización y regulación del servicio de nube de Presidencia de la República brindado por Agesic, aplicables a:

- toda entidad pública que haga uso de los servicios de nube de Presidencia.
- terceras partes que realicen la administración de los servicios de nube de Presidencia suministrados a las entidades públicas.

Agesic podrá modificar los presentes términos de uso del servicio, comunicando con antelación a los clientes, de forma fehaciente, las modificaciones que se pretenda incluir.

Este documento ha sido elaborado por Agesic. Usted es libre de copiar, distribuir, comunicar y difundir públicamente este documento, así como hacer obras derivadas, siempre y cuando tengan en cuenta citar la obra de forma específica y no utilizar esta obra para fines comerciales. Toda obra derivada de esta deberá ser generada con estas mismas condiciones.

Por consultas: soporte@agesic.gub.uy

Definiciones

Centro de Datos: infraestructura empleada para contener sistemas de información.

Ciente del servicio: entidad pública del Estado uruguayo que utiliza los servicios de nube de Presidencia de la República brindados por Agesic de conformidad con estos términos de uso.

Firewall: es un sistema diseñado para bloquear el tráfico no autorizado y permitir las comunicaciones autorizadas.

Hipervisor: es una plataforma que permite aplicar diversas técnicas de control de virtualización donde se ejecutan las máquinas virtuales (VMs).

Portal de autoservicio: herramienta para autogestionar el respaldo de VMs dentro de la nube de Presidencia de la República.

REDuy: red de alta velocidad que interconecta a todo el Estado uruguayo.

Snapshots: puntos del estado de un servidor en un momento concreto.

Máquina virtual o VM: máquina virtual (VM, por sus siglas en inglés) es una implementación de software de un ambiente de computación en el que se puede instalar y ejecutar un sistema operativo o programa.

Alcance del servicio

Servicios proporcionados

El servicio de nube de Presidencia de la República brindado por Agesic consiste en ofrecer Infraestructura como Servicio (IaaS, por sus siglas en inglés). Tiene por finalidad optimizar la gestión, mejorando la calidad de los servicios en base a la aplicación de estándares exigentes de la Industria, alojándose en un Centro de Datos diseñado específicamente a tales efectos y respaldado en normas de Organismos Internacionales tales como ISO, TIA, BICSI, ICREA, entre otras.

Características del servicio

Infraestructura de Centro de Datos altamente disponible y administrable

- Infraestructura de Servidores de alta performance y redundantes.
- Infraestructura de Storage basada en arquitectura SAN, utilizando esquemas de almacenamiento VSAN, Fiber Channel, iSCSI y protocolo NFS.
- Infraestructura de Networking a 10GB y con alta disponibilidad.
- Networking conectado a RedUY, Red de Torre Ejecutiva e Internet de alta velocidad.

Servicios de autogestión

- Autoaprovisionamiento de VMs por Catálogo interno (personalizado por Organización)
- Autoaprovisionamiento de VMs por Catálogo público (estandarización de SO y Aplicaciones)
- Servicio de respaldo de VMs brindado mediante herramientas especializadas.
- Visualización y control de alertas, monitoreo y prevención sobre salud, riesgo y eficiencia de los recursos.
- Operaciones sobre la infraestructura virtual, como ser:
 - encendido/apagado de VMs
 - copiado de VMs
 - snapshots sobre las VMs
 - modificación de los recursos asignados a las VMs.
 - acceso por consola a servidores

Seguridad

- Protección perimetral de la red.
- Protección de Organizaciones y Centros de Datos virtuales basado en firewall a nivel de Hypervisor.

Niveles de servicio

La disponibilidad del servicio estará condicionada a la disponibilidad con la que cuente Agesic para su prestación.

Los estándares internos de disponibilidad y procedimientos de gestión de incidentes estarán disponibles en la Mesa de Servicios de Agesic.

Evolución de la nube

El servicio de nube de Presidencia brindado por Agesic está en constante evolución tanto a nivel de hardware como de software, agregando nuevas funcionalidades, mejorando la calidad, y acompañando el avance tecnológico de las tecnologías que soportan el servicio.

Agesic comunicará oportunamente al Cliente cuando exista la necesidad de migración de las soluciones hacia nuevas versiones instaladas de la nube. El Cliente deberá realizar dichas tareas en un tiempo no mayor al plazo comunicado para conservar los niveles de servicio, disponibilidad y gestión de incidentes esperados.

La infraestructura tanto física como virtual evoluciona y el Cliente debe acompañarla.

Condiciones del Servicio

Características de recursos del servicio

Las características de la configuración del servicio de nube de Presidencia se determinarán en función de las necesidades del Cliente eligiendo los volúmenes de los recursos principales dentro de los que se encuentran: procesamiento, espacio en disco, memoria RAM y ancho de banda. Estas características estarán sujetas a los recursos disponibles con los que cuente Agestic. El Cliente del servicio deberá realizar las actividades necesarias para controlar el uso de los recursos principales del servicio. En los casos en que se detecte un uso no habitual de estos, Agestic realizará la notificación al Cliente, el cual deberá tomar acciones al respecto o realizar el incremento de los recursos asignados mediante una solicitud expresa.

Acceso a redes externas

El Cliente del servicio declara conocer las obligaciones legales y consecuencias jurídicas que implican la utilización de Internet, [REDuy](#) y otras redes externas. [REDuy](#) debe ser utilizada de acuerdo a lo establecido en el documento de [Términos y Condiciones de uso de REDuy](#). Será responsabilidad exclusiva del Cliente del servicio la vigilancia de la utilización y consumo realizado sobre estas redes, siendo responsable por los problemas ocasionados por el exceso de transferencia mediante éstos y los posibles problemas que pueda causar para la infraestructura o la prestación del servicio. Asimismo, el Cliente del servicio será responsable por los servicios publicados sobre las redes externas que no cumplan con los niveles de seguridad adecuados para ser publicados. Agestic podrá bloquear cualquier publicación que comprometa la seguridad de la infraestructura del servicio de nube de Presidencia, sin que por este hecho Agestic sea responsable por la indisponibilidad del servicio publicado, así como por los daños o perjuicios ante el Cliente del servicio.

Máquinas Virtuales (VMs)

Es de responsabilidad exclusiva del Cliente del servicio la configuración de las VMs dentro del servicio de Nube de Presidencia. Los Clientes del servicio deberán utilizar los templates de los sistemas operativos disponibles a través de la herramienta de virtualización o cargar los mismos a través de la herramienta de virtualización.

La cantidad de VMs con las que podrá contar el Cliente del servicio estará relacionada con los recursos principales que se le hayan asignado. En caso de requerir incrementar los recursos principales para la implementación de un número mayor de VMs, el Cliente deberá realizar una solicitud expresa ante Agestic para la asignación de mayores recursos principales. Los problemas generados por el uso incorrecto del software que corre dentro de las VMs serán responsabilidad exclusiva del Cliente del servicio, quien debe realizar el control correspondiente. Se recomienda la instalación y uso de software antivirus sobre cada VM desplegada en la nube.

El Cliente contará con recursos de distintas características para sus diferentes tipos de ambientes, producción, testing, desarrollo, capacitación, etc. Es responsabilidad exclusiva del Cliente del servicio asegurar la utilización de los recursos asignados para cada ambiente, evitando utilizarlos de una forma diferente a la establecida. En caso de requerir más recursos para cualquiera de los ambientes, el Cliente deberá solicitarlo de forma expresa ante Agestic.

El Cliente será responsable de solicitar a Agestic la cantidad de recursos principales del servicio que utilizará para cada uno de sus ambientes.

Snapshot

El servicio de nube de Presidencia brindado por Agestic ofrece la posibilidad de realizar snapshots o puntos del estado del servidor en un momento concreto. El servicio está limitado a un snapshot por VM. Es fundamental el control de los snapshots, ya que pueden ocasionar problemas que afecten al resto de la infraestructura. La realización y el mantenimiento de los snapshots serán de exclusiva responsabilidad del Cliente del servicio. Agestic realizará controles sobre el tamaño de los snapshots almacenados y ante cualquier situación que pueda afectar el correcto funcionamiento del servicio, realizará la comunicación al Cliente para que éste realice las acciones necesarias para la resolución de la situación. En caso de que no se obtenga respuesta por parte del Cliente en 48 hs., se procederá a la consolidación de forma automática del snapshot sin que sea posible volver al estado anterior, sin que por este hecho Agestic sea responsable por daños y perjuicios ante el Cliente del servicio.

Respaldo de Máquinas Virtuales

El portal de autoservicio permite al usuario el control sobre el respaldo de sus VMs, así como su recuperación, que puede ser tanto a nivel de VM como de sistema de archivos (funcionalidad sujeta a la compatibilidad con el

sistema operativo).

Será responsabilidad del Cliente del servicio la configuración, verificación y validación de los respaldos utilizando esta herramienta. Agesic proporcionará documentación sobre su uso.

La herramienta provee notificaciones vía e-mail indicando el estado de los respaldos realizados.

Los usuarios y roles se heredan de los accesos a la administración y gestión de la nube. Agesic creará los usuarios y asignará el espacio de almacenamiento disponible para respaldo y restauración.

Cada Cliente de servicio dispone de un espacio de almacenamiento dedicado para respaldo y restauración. Por defecto, el mismo será del 10% del total asignado a la Organización en la nube. En caso de requerir espacio de almacenamiento adicional, el usuario podrá realizar la solicitud expresa ante Agesic exponiendo el motivo para su requerimiento. Agesic analizará la solicitud y dependiendo de los recursos disponibles podrá aceptarla o rechazarla.

Respaldo de datos

Los respaldos de los contenidos, los ajustes técnicos, la prueba y la transferencia a medios de almacenamiento serán de exclusiva responsabilidad del Cliente del servicio de nube de Presidencia. El Cliente del servicio deberá tomar todas las medidas necesarias para garantizar la protección de los respaldos, su contenido, todos sus datos y configuraciones, ya sea en el espacio brindado por Agesic o en el suyo propio.

En el caso de utilizar el espacio para respaldo ofrecido por Agesic y que el mismo exceda el volumen establecido, el Cliente del servicio deberá realizar una solicitud expresa para la obtención de mayor espacio. En el caso de culminación del servicio, el Cliente será responsable por los respaldos que se encuentren almacenados; Agesic mantendrá los respaldos realizados por un máximo de 30 días luego de la finalización del servicio. Vencido el plazo indicado anteriormente toda la información del Cliente será eliminada, sin que por este hecho Agesic sea responsable por daños y perjuicios ante el Cliente del servicio.

Restricciones, suspensión y cancelación del servicio

Restricciones del servicio

Entre otras actividades, el Cliente no deberá utilizar el servicio:

- para brindar servicios de streaming o descarga masiva de archivos. En los casos en los que el Cliente considere necesario brindar servicios de streaming deberá realizar una solicitud expresa estableciendo el motivo ante Agesic, quien definirá si corresponde la disponibilidad de dichos servicios a través de la infraestructura del servicio de nube de Presidencia.
- para enviar o difundir informaciones falsas, difamatorias, nocivas, ilícitas o que atenten contra la dignidad humana, el orden público y las buenas costumbres o que incumplan o violen obligaciones de confidencialidad, privacidad, protección de datos de carácter personal, secretos comerciales o industriales, derechos de propiedad industrial o intelectual de terceros, derechos de los consumidores y usuarios o cualquier otro derecho, de modo que constituya una violación o incumplimiento de los derechos de cualquier persona o la violación o infracción de cualquier tipo de deber u obligación legal o reglamentaria, ya sea contractualmente, extracontractualmente o de cualquier forma.
- para enviar o introducir virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial; realizar spamming, pirateo, reproducciones ilícitas, bombing, o cualquier otra actuación que pueda atacar o atentar contra el servicio de nube de Presidencia.
- para realizar escaneos o acciones que puedan ser consideradas componentes de un ataque informático.
- para transmitir SPAM.
- en general, en contravención con las instrucciones que Agesic haya facilitado al Cliente del servicio en relación con la utilización, instalación y/o mantenimiento del servicio.

En todos los casos arriba referidos se considerará responsable al Cliente del servicio. Ante un incumplimiento de esta cláusula, se comunicará tal hecho al correo electrónico indicado como contacto para la resolución de incidencias, para que solucione la misma en un plazo máximo de 24 hs. Agesic se reserva el derecho a desactivar o suspender temporalmente el servicio del Cliente en caso de que cualquiera de las acciones u omisiones mencionadas perjudique la integridad o rendimiento del servicio de nube de Presidencia, sin perjuicio de lo establecido en el punto Suspensión y cancelación del servicio.

Suspensión y cancelación del servicio

Agesic podrá suspender, en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso ni expresión de causa, la prestación del servicio a los Clientes que incumplan con lo establecido en los presentes términos de uso.

El servicio podrá ser suspendido temporalmente por razones de revisión y mantenimiento técnico. Agesic se obliga a comunicar al Cliente oportunamente, y por el medio más expedito. Quedan excluidos los casos en los que, por la ocurrencia de un incidente crítico, deban tomarse medidas urgentes.

Agesic podrá suspender o dar por terminada la prestación de cualquier servicio de nube de Presidencia de la República en caso de existir mandato legal o jurisdiccional que así lo solicite, notificando a los Clientes afectados.

El Cliente del servicio podrá solicitar la cancelación del mismo en cualquier momento a través de los medios establecidos con tal fin entre éste y Agesic. Antes de la cancelación del servicio el Cliente contará con un periodo previamente acordado con Agesic para realizar la transferencia de toda la información que se encuentre almacenada dentro de los servidores comprendidos en el servicio de nube de Presidencia de la República. Cumplido este plazo, la información será eliminada y Agesic no será responsable por los posibles daños y perjuicios relacionados con la pérdida de información por parte del Cliente del servicio.

Agesic podrá cancelar el servicio de forma unilateral, sin previo aviso, cuando se compruebe un incumplimiento de los aspectos legales y reglamentarios establecidos para la transferencia, almacenamiento y procesamiento de información en el servicio de nube de Presidencia, así como ante todo y cualquier uso indebido del servicio potencialmente dañoso o que cause daño a la infraestructura o cualquier componente físico o lógico del referido servicio.

Obligaciones de Agesic

Agesic será administradora del servicio de nube de Presidencia. Esto incluye: la creación de accesos, establecimiento de niveles de servicio, las características de los recursos principales del servicio, el volumen de transferencia, y las especificaciones para la realización y mantenimiento de respaldos y snapshots.

Agesic realizará las tareas para el mantenimiento del servicio de nube de Presidencia, así como el seguimiento de las características de los recursos principales de los servicios que presta.

Agesic notificará sobre actividades de mantenimiento de la infraestructura del servicio, la detección del uso inadecuado de los servicios que brinda, posibles suspensiones y cancelaciones de servicio mediante los mecanismos y tiempos establecidos con el Cliente del servicio, siempre que corresponda.

Agesic notificará al Cliente sobre la disponibilización de nuevas versiones de Cloud para que éste migre sus servicios, con el apoyo técnico de Agesic, y no permanezca en una infraestructura declarada obsoleta.

Cuando se disponibilicen nuevas versiones que impliquen la migración de servicios por parte del cliente, Agesic se compromete a mantener ambas versiones productivas por un plazo no menor a 1 año a partir de la comunicación al Cliente.

Agesic gestionará los incidentes relacionados con la prestación del servicio de nube de Presidencia, a cuyos efectos se compromete a realizar todas las tareas que estén a su alcance para su resolución, sin que ello signifique que pueda alcanzarla.

Obligaciones del Cliente

El Cliente será responsable del cumplimiento de los presentes términos de uso y las regulaciones técnicas y jurídicas que le sean aplicables.

En particular, el Cliente será responsable de mantener la información de contacto actualizada, especificando nombre del contacto, forma de comunicación, horario, disponibilidad fuera de horario, y un procedimiento de escalamiento de 3 niveles, con el fin de poder realizar notificaciones por parte de Agestic. A estos efectos, el Cliente deberá definir con claridad los siguientes roles:

- **Responsable principal:** persona encargada de velar por el cumplimiento de los presentes términos de uso, así como de responder ante Agestic por cualquier incumplimiento de éstos.
- **Responsable técnico:** contraparte técnica con Agestic, quien deberá cumplir con las responsabilidades que se explicitan para las siguientes áreas:
 - **Redes de datos:** será responsable por el networking de la infraestructura de nube asignada que interprete las formas de conexión que ofrece la nube y las necesidades de conectividad de los distintos elementos internos hacia las distintas redes externas a las que tenga acceso la organización.
 - **Infraestructura:** será responsable de organizar la infraestructura como servicio asignada. Algunas de las actividades previstas para este rol serán las siguientes:
 - definir los requerimientos de cada ambiente (producción, testing, desarrollo, etc.) y desplegarlos.
 - controlar el consumo de los recursos y solicitar modificaciones
 - reclamar incidentes o problemas sobre los recursos asignados.
 - **Seguridad:** será responsable de la administración de la seguridad de los servicios o aplicaciones contenidas en la infraestructura asignada.

El Cliente deberá proveer contacto primario y secundario, así como aclarar el régimen horario de dichos contactos, asegurando la disponibilidad en un régimen de 24x7. Los datos requeridos son nombre y apellido, teléfono fijo y móvil, y dirección de correo institucional. Es responsabilidad del Cliente mantener la información actualizada.

El Cliente del servicio será responsable por la configuración de las redes internas de las entidades públicas y su afectación a la prestación del servicio por parte de Agestic.

El Cliente deberá mantener la configuración sobre las herramientas de virtualización, dado que es fundamental para el correcto funcionamiento del servicio.

El Cliente del servicio únicamente instalará software y contenido legal en sus servidores.

El Cliente del servicio será responsable por la seguridad de sus servidores, salvo expresa delegación y aceptación de la administración de la seguridad en Agestic.

El Cliente del servicio será responsable por la integridad de su información. En ningún caso Agestic será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la prestación del servicio.

Cuando el uso de nombres de usuario y contraseña de acceso para la utilización de todos o alguno de los servicios sea requerido, el Cliente del servicio será responsable de su trato confidencial, comprometiéndose a utilizarlos en forma exclusiva, siendo el único responsable en caso de uso fraudulento por terceros como consecuencia de la falta de diligencia o de confidencialidad en la custodia por el usuario, manteniendo indemne a Agestic ante cualquier reclamo directa o indirectamente derivado de tales supuestos.

Será responsabilidad exclusiva del Cliente del servicio el licenciamiento de los sistemas operativos u otros sistemas lógicos utilizados en las máquinas virtuales, salvo que Agestic exprese lo contrario. En este sentido, el Cliente declara ser titular de los derechos o cesiones que correspondan, manteniendo indemne a Agestic ante cualquier reclamo directa o indirectamente derivado de tales supuestos.

El Cliente deberá gestionar la migración de sus servicios cuando sea comunicado sobre la disponibilización de una nueva versión de la Nube en los plazos acordados con Agestic.

Exclusión de responsabilidad

Agesic no será responsable por:

- el uso y publicación de la información transmitida o almacenada mediante los servicios que componen la nube de Presidencia.
- la pérdida o daños que afecten a los datos o archivos almacenados, transmitidos o utilizados en relación con el servicio de nube de Presidencia.
- el incumplimiento por parte del Cliente del servicio de cualquier norma que sea aplicable en relación con la utilización del servicio incluyendo, pero no limitado a las disposiciones en materia de protección de datos personales, protección de los consumidores y usuarios, derechos de propiedad intelectual, contenidos nocivos e ilícitos por Internet o competencia desleal, vigentes en cada momento.
- los fallos en el servicio como consecuencia de caídas del servidor del Cliente derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos o de terceras personas, fallos del software, la permanencia de servicios en una versión obsoleta de la nube cumplidos los plazos comprometidos de soporte productivo.
- las fallas en la conexión y/o en el servicio que se deban a una interrupción prolongada del suministro eléctrico, efectos de fuego, explosiones e inundaciones, huelgas y otros eventos de caso fortuito o fuerza mayor en general.

Protección de datos

El Cliente del servicio acepta expresamente que sus datos personales almacenados, transferidos y procesados mediante el servicio de nube de Presidencia brindado por Agestic, o los de terceras partes que sean gestionados por el Cliente del servicio a tales efectos, sean tratados de conformidad con lo establecido en el marco normativo vigente en la materia (Ley Nº 18.331 del 11 de agosto de 2008, complementarias, modificativas y reglamentarias).

El Cliente es responsable de contar con el consentimiento de los titulares de los datos personales tratados por su cuenta o por cuenta de terceros vinculados con el Cliente, a través de los servicios de nube de Presidencia, así como de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, y mantendrá indemne a Agestic ante cualquier reclamo derivado directa o indirectamente del uso de datos personales, en el entendido que Agestic no es responsable ni encargado de tratamiento.

Propiedad intelectual

El Cliente del servicio no podrá en ningún caso, mediante la utilización de cualquiera de los servicios que Agestic pone a su disposición, llevar adelante acciones que impliquen la violación a los derechos que integran la propiedad intelectual de terceras personas.

En ese orden, la fijación, difusión y reproducción de material protegido por el derecho de autor, por una patente de invención, por un modelo de utilidad, por secreto comercial, o cualquier otro derecho aplicable, sin que para ello medie expresa autorización del titular de los derechos, será considerado uso prohibido, y hará plenamente responsable al Cliente del servicio que hubiere infringido tales derechos, por todos los daños y perjuicios que pudiere experimentar su titular, manteniendo exento a Agestic de los reclamos interpuestos por el titular de los derechos de propiedad intelectual conculcados.