

Términos, condiciones y políticas de uso del Servicio eduNOC

Autores	Albert Astudillo
Revisores	Alejandro Lara Claudia Inostroza Paola Arellano Pilar Cornejo María Irene Delgado
Última modificación	16/09/2024
Versión	1.3



Tabla de Contenidos

1	Definiciones y Terminología	3
2	Introducción	4
3	Aceptación de las Políticas del Servicio eduNOC	4
4	Descripción del servicio	4
4.1	Servicio eduNOC	4
4.2	Protocolos en caso de falla	4
4.3	Horario del servicio	5
4.4	Plataforma de monitoreo	5
5	Obligaciones y Derechos	5
5.1	Obligaciones y Derechos de REUNA	5
5.2	Obligaciones y Derechos de las Instituciones beneficiarias del Servicio	5
6	Privacidad de los Datos	6
7	Limitación de responsabilidad	6
8	Modificación de las Políticas y Términos de Uso	6

1 Definiciones y Terminología

En el contexto de este documento se definen los siguientes términos:

eduNOC	Servicio de monitoreo y alertas que REUNA, desde su Centro de Operaciones, brinda a las instituciones que pertenecen a la Corporación.
NOC	Es el Centro de Operaciones de Red o NOC (de las siglas en inglés Network Operation Center), cuya principal función es velar por la continuidad operacional de los servicios de Conectividad, así como de Almacenamiento y Nube, que REUNA brinda a sus instituciones asociadas.

2 Introducción

El presente documento describe los términos y condiciones de uso del **Servicio eduNOC**, en adelante “eduNOC” o “Servicio”, entregado por REUNA a sus instituciones asociadas.

eduNOC es un servicio disponible para todas las instituciones adscritas a REUNA. Su objetivo es facilitar la gestión y continuidad operacional de redes e infraestructura TI interna de centros de investigación y universidades, a través del Centro de Operaciones de Red de REUNA.

3 Aceptación de las Políticas del Servicio eduNOC

Al suscribir el servicio eduNOC, el/la usuario/a acepta que ha leído, entendido y aceptado las condiciones aquí presentadas. Si la institución no está de acuerdo con alguna parte de estas condiciones, no podrá hacer uso del servicio.

4 Descripción del servicio

4.1 Servicio eduNOC

El servicio eduNOC está pensado para facilitar la gestión de la infraestructura de TI de las instituciones suscritas a REUNA, ya sean servidores o equipamiento de red interna, haciendo uso del Centro de Operaciones de Red o NOC (de las siglas en inglés *Network Operation Center*) de la Corporación. Esto permite tener un equipo especializado, como apoyo a la gestión que realiza la propia institución, que se encargará de monitorear, ejecutar un diagnóstico inicial en caso de fallas y realizar seguimiento en la resolución de estos, mejorando los tiempos de resolución de incidentes, en los horarios acordados entre las partes.

REUNA tiene más de 30 años de experiencia operando su propio NOC, el cual ha tenido dedicación exclusiva a la atención de la propia red de REUNA y a apoyar a sus instituciones miembros. Esta trayectoria, permite tener un alto conocimiento de las plataformas y equipamiento de red con el cual trabajan las instituciones del segmento de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (CTCi), haciendo de éste un equipo especialista en sus necesidades y requerimientos.

4.2 Protocolos en caso de falla

REUNA y la institución que desee contratar este servicio, deberán acordar protocolos que normen los procedimientos a seguir en caso de fallas. Estos deben incluir al menos: responsables de servicio, contactos de la institución, horarios en los cuales se puede tomar contacto con ellos, información de proveedores a contactar en caso de falla de enlaces y escalamientos.

4.3 Horario del servicio

La institución que contrata el servicio y REUNA acordarán el horario en el que operará eduNOC, de lunes a domingo. Adicionalmente, se deben acordar horarios especiales en feriados y vacaciones.

4.4 Plataforma de monitoreo

La institución que contrata el servicio y REUNA acordarán las plataformas que se utilizarán para realizar el monitoreo de la infraestructura, así como el método de acceso (VPN, reglas de FW) a equipamiento, en caso de ser necesario.

5 Obligaciones y Derechos

5.1 Obligaciones y Derechos de REUNA

El Servicio es gestionado por REUNA, la Red Nacional de Investigación y Educación.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de este documento, REUNA:

1. Debe entregar el servicio en las condiciones establecidas entre las partes.
2. Debe resguardar la confidencialidad de la información de las plataformas, configuraciones y equipamiento al cual REUNA acceda para brindar el Servicio.
3. Debe resguardar la confidencialidad de la información de los usuarios/as del Servicio
4. Puede publicar la lista de Instituciones Beneficiarias para efectos de promoción del Servicio.
5. Puede evaluar y determinar futuras mejoras para el Servicio.
6. Puede realizar cambios y actualizar los términos de uso del Servicio.
7. Debe dejar disponible e informar a las instituciones la versión vigente de los términos y condiciones de uso del Servicio.

5.2 Obligaciones y Derechos de las Instituciones beneficiarias del Servicio

La contraparte para la entrega del Servicio en la institución será el Representante Técnico ante REUNA, a menos que se indique un contacto técnico adicional.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de este documento, la institución beneficiaria del Servicio:

1. Debe adoptar los términos y condiciones de uso del Servicio en su versión vigente.

2. Debe mantener vigente la información del contacto técnico asignado para el Servicio.
3. Debe mantener actualizada la información de los enlaces y servicios monitoreados por el servicio
4. Debe avisar y cooperar con REUNA en la resolución de incidencias que afecten la seguridad del Servicio.
5. Debe propiciar el uso del Servicio sólo para los fines propios y exclusivos de su institución.
6. Debe mencionar a REUNA como el Gestor del servicio en todos los canales de comunicación asociados al mismo y en sus acciones de difusión.

6 Privacidad de los Datos

REUNA se compromete a resguardar y no compartir con terceros la información proporcionada para la operación del servicio. REUNA tratará los datos solo para los fines sean necesarios para prestar de manera correcta y oportuna el servicio contratado.

REUNA no comparte información de detalle de las comunicaciones de los/las usuarios/as.

7 Limitación de responsabilidad

REUNA no se hace responsable por eventuales pérdidas o daños, que puedan ser ocasionados producto de la caída de los enlaces y servicios monitoreados.

8 Modificación de las Políticas y Términos de Uso

REUNA se reserva el derecho a modificar estas políticas. En caso de que esto suceda, informará a la institución asociada a través de su página web, sin perjuicio de enviar un correo electrónico al encargado técnico, avisando de esta circunstancia, en un plazo de 10 días antes de que entren en vigencia.

Será responsabilidad de cada institución descargar, revisar y difundir las nuevas políticas al interior de su comunidad.