

| | | | | | | |
|---|--|--|----------|-------------------|---------------|-------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: | SEC: | PÁG: |
| | | | | | | 1 |
| | ASUNTO: CONTENIDO | | | VERSIÓN | FECHA: | |
| | | | 1 | Marzo 2009 | | |

REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DEL MANUAL

INTRODUCCION

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

| | | |
|-----|-------------------------|----|
| 1.1 | Objetivo/Alcance | 6 |
| 1.2 | Hoja de Vida del Manual | 7 |
| 1.3 | Uso del Manual | 8 |
| 1.4 | Base Legal | 9 |
| 1.6 | Lineamientos | 12 |

CAPÍTULO II

POLÍTICAS GENERALES

| | | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Políticas Generales (Usuario Final y Administrador) | 14 |
| | Documentación Asociada | 19 |

CAPÍTULO III

POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

| | | |
|------|--|----|
| 3.1 | Correo Electrónico | 20 |
| 3.2 | Lista de Correo | 24 |
| 3.3 | Hospedaje de Páginas WEB | 27 |
| 3.4 | Acceso Remoto | 29 |
| 3.5 | Otorgamiento de Aval Técnico | 31 |
| 3.6 | AntiSpam y Antivirus de Correo | 33 |
| 3.7 | Antivirus Corporativo | 35 |
| 3.8 | Hospedaje de Aplicaciones y Bases de Datos | 39 |
| 3.9 | Acceso a Internet | 41 |
| 3.10 | Servicio de Nombre de Dominio (DNS) | 42 |
| 3.11 | Conexión al Sistema de Nómina | 44 |
| 3.12 | Conexión al Sistema de Contabilidad | 46 |
| 3.13 | Telefonía | 48 |
| 3.14 | Direccionamiento IP | 52 |
| 3.15 | Soporte Técnico | 55 |
| 3.16 | FTP Público | 58 |
| 3.17 | Actualización de Software | 60 |

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 2 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: CONTENIDO | | | | |

| | |
|--|----|
| 3.18 Apertura y cierre de puertos de servidores en el firewall de acceso a Internet administrado por la DTIC | 62 |
| 3.19 Apertura y cierre de puertos de servidores en los firewalls administrados por las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV. 67 | 64 |
| 3.20 Mantenimiento de Sistemas de Información | 66 |
| Documentación Asociada | 67 |

CAPITULO IV

POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE

| | |
|--|----|
| 4.1 Instalación y Uso de Software | 68 |
| 4.2 Sistemas de Información | 69 |
| - Acceso y Uso de los Sistemas de Información | 69 |
| - Adquisición y/o Desarrollo de Sistemas de Información | 70 |
| - Del Control y Supervisión de los Sistemas de Información | 71 |
| 4.3 Administración de las Bases de Datos | 73 |
| 4.4 Aplicaciones de Oficina | 75 |
| 4.5 Sistemas Operativos | 76 |

CAPITULO V

POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE

| | |
|--|----|
| 5.1 Enlaces de Internet y Extramuros | 78 |
| 5.2 Computadores Personales | 79 |
| 5.3 Uso de los Servidores Corporativos de la UCV | 81 |
| 5.4 Equipos de Comunicación | 84 |
| 5.5 Centrales Telefónicas / Aparatos Telefónicos | 86 |
| 5.6 Plataforma de Cableado | 88 |
| 5.7 Redes Inalámbricas (Wireless) | 90 |
| Documentación Asociada | 94 |

CAPÍTULO VI

| | |
|---|----|
| 6.1 Del Mal Uso de los Servicios, Recursos y de las Sanciones | 95 |
|---|----|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|-----------------------------|------|------|
|  | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: | SEC: | PÁG: |
| | | | | 1 | | 3 |
| | ASUNTO: CONTENIDO | | | FECHA: Marzo 2009 | | |

ANEXOS

- Documentación asociada para la configuración de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve.
- Registro y Chequeo de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve.
- Deberes y Restricciones por parte de los Usuarios Finales de la Red de Corporativa de Datos de la UCV.
- Acta de Compromiso para los Administradores de las Unidades Organizacionales adscritas a las Dependencias Centrales de la UCV.
- Acta de Compromiso para los Administradores de los Dominios Windows adscritos a las Facultades o Dependencias Centrales de la UCV.
- Lineamientos en cuanto al nombre de usuarios, grupos de usuarios, servidores, estaciones de trabajo y otros objetos a definir en el Active Directory de la Red Windows de la Universidad Central de Venezuela.
- Registro Digital de Equipos Conectados al Dominio rect.ucv.ve.
- Normas generales para la implementación del servicio de correo electrónico en las Facultades, Dependencias de las Facultades y Dependencias Centrales.
- Instructivos y Formatos del Manual de Normas y Procedimientos Solicitud del Aval Técnico para la adquisición de equipos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- Especificaciones Técnicas sobre el Sistema de Cableado Estructurado para Redes de Área Local.
- Especificaciones Técnicas para el Acondicionamiento de Cuartos de Cableado.
- Formato “Respaldo de Información”.
- Formato Control de excepciones de Normas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

96

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 4 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: REGISTRO DE CERTIFICACION DEL MANUAL | | | | |

| TITULO DEL MANUAL | Versión N° |
|--|------------|
| MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | 01 |

Este Manual fue elaborado por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) con la asesoría brindada por la División de Organización y Sistemas adscrita a la Dirección de Planificación y Presupuesto y con la debida revisión y aprobación por parte de las autoridades correspondientes.

| ELABORADO POR: | | | |
|-----------------------|---|-------|-------|
| NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
| Neudith Morales | Coordinación de Operaciones | | |
| Mariangela Alvarez | Coordinación de Atención de Usuarios | | |
| Patricia D'Alessandro | Coordinación de Integración de Sistemas | | |
| Milagros Salazar | Coordinación de Investigación | | |

| REVISADO POR: | | | |
|-----------------|--|-------|-------|
| NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
| Antonio Machado | Analista de Sistemas | | |
| Erika León | Dirección de Planificación y Presupuesto - División de Organización y Sistemas | | |

| AVALADO POR: | | | |
|---------------------|---------------------------|-------|-------|
| NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
| Alberto Bellorin | Sub-Director de DTIC | | |
| Evelyn Dugarte | Directora de DTIC | | |
| Orlando Vizcarrondo | Coordinador del Rectorado | | |

| | | | | |
|---|--|---------------------|-----------------------------|------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | CAP: | SEC: | PÁG: 5 |
| | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: INTRODUCCION | | | |

Este manual presenta un conjunto de Políticas y Lineamientos para el uso adecuado de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) que la Universidad Central de Venezuela pone a disposición de sus trabajadores, profesores y estudiantes como herramientas que faciliten el desarrollo de sus funciones.

Luego de publicado y difundido a los miembros de la Comunidad Universitaria, que hacen uso de estos recursos y servicios, este manual instituirá un basamento formal para dar cumplimiento a las normativas, lineamientos y políticas constituidas en él, en relación al uso y seguridad de las herramientas mencionadas. Además este documento se constituirá en una herramienta para mejorar las labores de supervisión y control de actividades y responsabilidades asignadas, el adiestramiento de nuevos empleados y la realización de auditorias por parte de los organismos competentes.

Una vez obtenida la información contenida en este manual, cada miembro de la Comunidad Universitaria, será responsable del mismo y de su adecuada utilización.

Este manual es propiedad de la Universidad Central de Venezuela y puede ser ubicado en el site de Internet: <http://www.ucv.ve> para su difusión a las unidades organizativas de la institución que así lo requieran.

La aplicación de las Políticas y Lineamientos contenidos en este manual, son de obligatorio cumplimiento para el personal de la Universidad Central de Venezuela y no podrán ser modificadas sin la autorización del Consejo Universitario a quién deberá ser presentada cualquier propuesta de modificación por intermedio de la DTIC.

Este manual puede ser usado como un instrumento que permita realizar auditorias por parte de las autoridades con competencia que controlen y velen por el buen uso de los recursos y ejerzan las acciones sancionatorias pertinentes del caso, en caso de ser necesario.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá establecer los mecanismos que considere necesario para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.

El presente manual representa una herramienta de trabajo que se considera perfectible y susceptible a correcciones, por lo que se agradece a todos los miembros de la Institución, cualquier recomendación que contribuya a su enriquecimiento, la cual debe ser dirigida a la DTIC.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.1 | PÁG: 6 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL | | | | |

OBJETIVO

Establecer las Políticas Generales a contemplar en el uso de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones, para asegurar la integridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la confidencialidad e integridad de la información que se manipula a través de ella.

ALCANCE

Las Políticas Generales establecidas en este manual regirán para todos los miembros de la Universidad Central de Venezuela y deberán ser acatadas por todas aquellas personas que en el ejercicio de sus labores interactúen con los servicios y recursos de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Institución tanto en forma directa (trabajadores, docentes y estudiantes) como indirecta (Proveedores, Consultores y Asesores, usuarios externos u otros terceros).

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.2 | PÁG: 7 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: HOJA DE VIDA DEL MANUAL | | | | |

**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES EN LA UCV**

| Nº VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | RESPONSABLE ADMINISTRATIVO | RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN | PRINCIPALES CAMBIOS REALIZADOS |
|------------|-------------------|---|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1era | Marzo 2009 | Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | División de Organización y Sistemas | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.3 | PÁG: 8 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: USO DEL MANUAL | | | | |

Para la correcta implementación de este Manual, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El Manual deberá estar a disposición de todo el personal que forme parte de la Comunidad Universitaria, en forma física y electrónica.
- Esta Dirección y cada Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central debe difundir las políticas y lineamientos descritos en este Manual y velar por su cumplimiento.
- Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente, o en las políticas de la Institución que afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.
- El Manual se encuentra organizado de manera tal que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, sobre sus responsabilidades y las restricciones existentes en el uso de los recursos y servicios TIC's en la UCV, así como las responsabilidades de quienes los administran.
- Los Usuarios del Manual deberán notificar a su supervisor inmediato las sugerencias, modificaciones o cambios que afecte el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base de conocimiento en el tiempo.
- Este Manual es de carácter dinámico y modificable, por ello está dividido en capítulos y secciones con el fin de hacer más fácil su actualización y solamente podrá ser modificado por la División de Organización y Sistemas adscrita a la Dirección de Planificación y Presupuesto de la UCV, de acuerdo a los cambios indicados por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.4 | PÁG: 9 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: BASE LEGAL | | | | |

El Manual de Políticas para el Uso de los Recursos de Tecnología de Información y Comunicaciones en la UCV está normado por un conjunto de disposiciones legales tales como: leyes, reglamentos, resoluciones, decretos e instructivos las cuales deben considerarse en toda su amplitud:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ley de Universidades Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario de fecha 08 de septiembre de 1970.

En todo su contenido

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de agosto de 2005.

En todo su contenido

Ley de Contrataciones Públicas. (Gaceta Oficial N° 38.895 del 25 de marzo de 2008

En todo su contenido

Ley Orgánica de la Administración Pública Publicada en Gaceta Oficial N° 5.890 Extraordinario del 31 de julio de 2008.

Art. 5 Administración pública al servicio de los particulares.

Art. 11. Principio de rendición de cuentas.

Art. 19. Principio de eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromisos de gestión.

Art.20. Principios de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Art. 129 al 134. Compromiso de Gestión

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público Gaceta Oficial N° 38.198 del 31 de Mayo de 2005., modificada según Decreto N° 5.262, con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector publico, publicada en fecha 20 de marzo de 2007, Gaceta Oficial N° 38.648

En todo su contenido.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Referido a los Aportes de Inversión Gaceta Oficial N° 38.544 de fecha 17 de octubre de 2006.

En todo su contenido

Reglamento N° 1 Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema presupuestario Gaceta Oficial N° 5781 de fecha 12 de agosto del 2005.

En todo su contenido

Reglamento N° 3 Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público con respecto Sistema de Tesorería Gaceta Oficial N° 37.419 de fecha 22 de marzo del 2002.

En todo su contenido

Reglamento N° 4 de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público, sobre el Sistema de Contabilidad Pública, publicado en Gaceta Oficial N° 5.623 Extraordinario de fecha 29 de diciembre de 2002.

En todo su contenido

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal Gaceta Oficial No 37.347 de fecha 17 de diciembre de 2001.

Art. 36. Máximas autoridades organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.4 | PÁG: 10 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: BASE LEGAL | | | | |

Art. 39. Vigilancia para el cumplimiento de normas.

Art. 51 al 60. De las Cuentas.

Art. 82, 91, 92. De la Responsabilidad.

Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial N° 5.152 (Extraordinaria) de fecha 19 de junio de 1997.

Art. 74 y 75. Contrato de Obra o Tiempo determinado.

Ley del Estatuto de la Función Pública. Gaceta Oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre del 2002.

En todo su contenido

Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, publicado en Gaceta Oficial N° N° 5.891 Extraordinario 31 de julio de 2008.

En todo su contenido

Decreto con Fuerza de la Ley Orgánica de Planificación, publicada en Gaceta Oficial N° 5.554 Extraordinario de fecha 13 de Noviembre de 2001.

Art. 1. Objeto de la Planificación

Art. 2. Definición

Art. 3. Ámbito de Aplicación

Art. 4. Al Art. 16 De la construcción, viabilidad y perfectibilidad de la planificación.

Art. 22. Obligación de informar

Art. 40. Planes y Proyectos de Presupuesto

Art. 41. Aprobación de propuestas

Art. 50. Planes operativos-contenidos

Art. 51. Resoluciones e instructivos

Art. 60. Obligación de informar

Decreto N° 825 Del Acceso y Uso de Internet, de Fecha 10 de Mayo de 2000.

Art. 2. Órganos de la Administración Pública... uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias

Art. 3. Los Organismos públicos...La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.

Decreto N° 1.204 con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (dictada por Habilitante), Gaceta Oficial Número 37148 del 28/02/2001

En todo su contenido

Ley sobre Delitos informáticos. Gaceta Oficial Número 37.313 del 30-10-01

En todo su contenido

Ley Contra la Corrupción, publicada en Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario de fecha 07 de Abril de 2003.

Art.32. La responsabilidad administrativa del funcionario público.

Art.33. Las sanciones administrativas a los funcionarios públicos.

Gaceta Oficial Número 39109 del 29/01/2009 emitida por del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática

Sobre la generación, proceso y almacenamiento de documentos electrónicos.

Resolución mediante el cual se establece los principios fundamentales que deben considerarse como requisitos mínimos para el desarrollo, implementación y puesta en producción de los Portales de Internet.

Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional. Gaceta oficial N° 37.783 de fecha 25 de diciembre del 2003.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.4 | PÁG: 11 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: BASE LEGAL | | | | |

En todo su contenido

Normas y Procedimientos Internos de la UCV:

Todas las Circulares aprobadas por el Consejo Universitario, en materia de gestión administrativa, legal y tecnológica.

Manual de Normas y Procedimientos Solicitud del Aval Técnico para la Adquisición de Equipos y Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.5 | PÁG: 12 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: LINEAMIENTOS | | | | |

Tanto la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones como las Unidades de Tecnología de las distintas Facultades y Dependencias Centrales, deben trabajar con lineamientos que aseguren la operatividad de la plataforma tecnológica disponible para la Comunidad Universitaria:

1. Ofrecer apoyo tecnológico eficiente a las actividades fundamentales de la Institución: Docencia, Investigación y Extensión, con servicios soportados en el principio de Calidad.
2. Establecer lineamientos y normativas para el uso, desarrollo y adquisición de los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones TIC.
3. Emitir las políticas en cuanto al uso de TIC las cuales deberán ser cumplidas por el personal de cada una de las Unidades de Tecnología adscritas a las Facultades y Dependencias Centrales y miembros de la Comunidad Universitaria.
4. Mantener un compromiso corporativo con la atención al cliente y el cambio cultural para el manejo y uso eficiente de los recursos de tecnología que ofrece la Institución a la Comunidad Universitaria.
5. Promover la integración de todos los sistemas de información que existan o se adquieran para la Institución.
6. Asegurar la conectividad de los equipos, usuarios y servicios, de acuerdo con los


estándares establecidos por la Dirección y con los estándares técnicos nacionales e internacionales.

7. Coordinar y controlar la actualización del inventario de los recursos de información y comunicaciones, en pro de mantener a la Institución en la vanguardia, en el uso de las tecnologías de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.
8. Asegurar el adiestramiento y capacitación para todos los usuarios, en el uso y manejo de las herramientas en Tecnología.
9. Coordinar y controlar que la adquisición de equipos, sistemas, insumos y otros recursos asociados al desarrollo de TIC, se realicen de una manera óptima, con un tratamiento preferencial para la Institución.
10. Coordinar la asesoría y asistencia técnica eficiente y oportuna para mantener la continuidad en las operaciones de la Institución.
11. Mantener una filosofía de trabajo basada en la innovación, creatividad y mejora continua (Productividad con Calidad).
12. Asegurar la motivación, competencias y el adiestramiento necesario para contar con un personal idóneo en el desarrollo de nuestras funciones en el área tecnológica.
13. Mantener actualizadas las Normas y Procedimientos de la Dirección y de las


| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: I | SEC: 1.5 | PÁG: 13 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: LINEAMIENTOS | | | | |

Unidades de Tecnología de Facultades o
Dependencias Centrales.


14. Asegurar alta eficiencia y eficacia en las acciones emprendidas en función de su misión y los objetivos trazados.
15. Minimizar los riesgos inherentes a la seguridad de la información.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 14 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR) | | | | |


1. Los recursos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) provistos por la Universidad Central de Venezuela (UCV), a los miembros de su comunidad, a través de la Red de Servicios Integrados de la UCV – RedSI-UCV, deberán ser para el estricto uso en actividades propias o directamente relacionadas con las funciones de la Institución: Docencia, Investigación, Extensión y Gestión Universitaria. Se excluye todo uso de tipo personal o recreativo. Si se requiere su uso a instancias extra-universitarias se solicitará una orden explícita y escrita de las autoridades de las distintas Facultades o Dependencias Centrales.
2. Es responsabilidad de las autoridades de la Universidad Central de Venezuela garantizar los recursos financieros, materiales y humanos, necesarios para el mantenimiento, la operación y la actualización de los recursos, servicios e infraestructura tecnológica de la Institución.
3. La conexión de recursos e implementación de servicios en RedSI-UCV, deberá ser notificada a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones DTIC, para actividades de Control, Administración, Mantenimiento, Regulación y Actualización de la Infraestructura.
4. La asignación de recursos y el uso de los servicios TIC a los miembros de la Comunidad Universitaria para el desarrollo de las actividades inherentes a las funciones que desempeñan, estará sujeta a la aprobación de las Autoridades de la Facultad o Dependencia Central o la(s) persona(s) que designen para tal fin.
5. Se restringirá la asignación de recursos y la utilización de servicios TIC provistos por la Institución, a personal ajeno a la Comunidad Universitaria, sin orden explícita y escrita de las Autoridades de la Facultad o Dependencia Central o la(s) persona(s) que designen para tal fin.
6. La conexión de recursos de TIC, propiedad de terceros, a RedSI-UCV, deberá estar debidamente aprobada por escrito, por las Autoridades de la Facultad o Dependencia Central y deberá ser notificada a la DTIC.
7. Los recursos TIC propiedad de terceros que estén conectados a RedSI-UCV, estarán sujetos a las políticas y lineamientos establecidos en este manual.
8. Los usuarios de los recursos y servicios TIC que se ofrecen a través de RedSI-UCV, serán responsables del correcto uso de los mismos, el cual deberá ser racional, legal y ético, evitando su saturación o colapso por uso inadecuado o malicioso.
9. La asignación de recursos y utilización de los servicios TIC estará sujeta a las capacidades de la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Institución.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 15 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR) | | | | |

10. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la UCV para el mejoramiento en la prestación y la utilización de los servicios, estarán sujetos a los lineamientos y políticas Corporativas establecidas por la DTIC y el Consejo Central de Tecnología de Información y Comunicaciones (CCTIC) y deben contar con el aval técnico de la DTIC y la aprobación de las autoridades de Facultades o Dependencias Centrales.
11. Los proyectos de actualización de la infraestructura tecnológica de la UCV para el mejoramiento en la prestación y la utilización de los servicios, estarán sujetos a la disponibilidad y asignación presupuestaria para la ejecución de los mismos.
12. La adquisición de recursos TIC destinada a la dotación de los miembros de la Comunidad Universitaria que así lo requieran, estará sujeta a la disponibilidad y asignación presupuestaria para tal fin.
13. Los aportes y donaciones con las que pueda ser favorecida la UCV en materia TIC deberán alinearse a las políticas, normativas corporativas y a las especificaciones técnicas que soportan la infraestructura tecnológica de la Institución y sus proyectos de actualización.
14. Los aportes, donaciones o financiamientos que puedan favorecer a la Universidad en materia TIC no podrán ser condicionados a la utilización de tecnologías específicas o propietarias que no estén alineadas con las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas de la infraestructura tecnológica de la Institución.
15. La conexión de estaciones de trabajo, de cualquier tipo, ya sea en una oficina individual, Laboratorio, Aula, Grupo o Departamento Administrativo, a la RedSI-UCV y el acceso a Internet, deberán tramitarse e implementarse a través de la DTIC y/o de las Unidades de Tecnología de las Facultades o Dependencias Centrales.
16. El uso de servicio telefónico, los privilegios y permisologías asociadas al mismo, quedará sujeto a la aprobación de las autoridades de la Facultad o Dependencia Central o las personas que ellos autoricen para tal fin.
17. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de un Sistema Operativo legal que solamente permita el acceso a los recursos de la red e Internet con el uso de un nombre de usuario y una contraseña, autenticados a través del dominio correspondiente a su Facultad o Dependencia Central, y permitiendo el control del uso de los recursos a través de perfiles de usuarios, de acuerdo a la Documentación asociada para la configuración de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve ⁽¹⁾ y haciendo uso de la planilla Registro y Chequeo de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve ⁽²⁾

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 16 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR) | | | | |

18. Todas las estaciones de trabajo deberán disponer de una licencia que permita el uso de cualquier aplicación que así lo amerite.
19. Para proveer un marco referencial de actuación a los usuarios finales pertenecientes a las distintas Facultades y Dependencias Centrales que hacen uso de RedSI-UCV en materia de seguridad de la información y resguardo de los equipos asignados, se contará con el documento “Deberes y Restricciones por parte de los Usuarios Finales de la Red Corporativa de datos de la UCV” ⁽³⁾, el cual apoyará la instauración de una cultura tecnológica institucional que contribuya a garantizar una plataforma corporativa estable y segura que permita realizar sus funciones administrativas y/o académicas. Los lineamientos incluidos en el referido documento serán de obligatorio cumplimiento por los miembros de la Comunidad Universitaria.
20. Los servicios y recursos TIC deberán ser administrados por personal técnico, preferiblemente personal regular de la Institución, quienes tendrán la responsabilidad de mantener, configurar, modificar, instalar y actualizar los servicios y recursos siempre alineados con las políticas y lineamientos Corporativos emanados de la DTIC y/o el CCTIC.
21. Con respecto a la actividad de Administración de recursos y servicios TIC en las Facultades y Dependencias Centrales de la Institución, se contará con los documentos: “Acta de Compromiso para los Administradores de las Unidades Organizacionales adscritas a las Dependencias Centrales de la UCV” ⁽⁴⁾ y “Acta de Compromiso para los Administradores de los dominios Windows adscritos a las Facultades o Dependencias Centrales de la UCV” ⁽⁵⁾ el cual tendrá como objeto precisar los deberes, funciones, políticas de asignación de claves de acceso y privilegios que permiten la administración de la Unidad Organizacional o dominio Windows asociada a una Dependencia Central o Facultad, respectivamente en materia de seguridad de la información, a fin de considerarlo en sus rutinas de trabajo, lo cual también contribuye a garantizar una plataforma corporativa estable y segura.
22. Los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones que prestan las Unidades de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales, incluyendo la DTIC, a la Comunidad Universitaria deberán estar documentados en Manuales de Normas y Procedimientos, así como en documentos técnicos, reglamentos y circulares entre otros, que deberán ser de conocimiento público.
23. Para los servicios que se prestarán a la comunidad universitaria se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Será deber de los usuarios de las distintas Dependencias Centrales y Facultades de la Institución, respetar y hacer respetar la presente normativa.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 17 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR) | | | | |


- Será deber de las distintas Dependencias Centrales y Facultades de la Institución, informar a sus usuarios sobre la presente normativa.

Usuario Final

1. Las autorizaciones otorgadas a los usuarios para acceder a los recursos de la red serán estrictamente individuales y no transferibles. Las mismas pueden expirar con el cese de las actividades que la han justificado o por la no solicitud de renovación.
2. Todo servicio deberá ser solicitado por miembros de la Comunidad Universitaria o por la unidad autorizada a tal fin y debe contar con la aprobación de la instancia correspondiente.
3. Para solicitar un servicio, el solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el procedimiento operativo asociado al mismo. Si no cumple con los requisitos mínimos establecidos, la solicitud deberá ser rechazada.
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio que se preste.

Administrador

5. El acceso a los servicios de la red será administrado por la DTIC y por las Unidades de Tecnología de las Dependencias Centrales, Facultades, Escuelas o Institutos en función de las necesidades y prioridades de la Institución y de la disponibilidad de recursos.
6. La puesta en producción de un servicio de tecnología de información y comunicaciones, deberá ser autorizada por los entes involucrados y generarse el libro de vida del servicio, en el cual deberán quedar de manera explícita todos los datos e información asociada al servicio. Algunos datos a considerar: nombre, descripción, requisitos, fecha en que se colocó en producción, responsable, acuerdos de servicio, normas asociadas al mismo, entre otros.
7. Las competencias y responsabilidades de los encargados de administrar los servicios deberán estar claramente explícitas en la descripción de sus funciones, matriz de responsabilidad y autoridad y manual de normas y procedimientos internos.
8. En los servicios que lo ameriten, se deberá utilizar un nombre de usuario (ID) único de manera de poder vincular y hacer responsable al usuario por sus acciones.
9. La experimentación de nuevos servicios de carácter innovador o de mejora, deberá ser realizada en ambientes de prueba con la finalidad de evitar cualquier impacto negativo sobre la red.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 18 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLITICAS GENERALES (USUARIO FINAL Y ADMINISTRADOR) | | | | |

10. El responsable de la administración del servicio deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.
11. Para identificar los usuarios, grupo de usuarios, servicios, servidores, equipos asignados a usuarios en la Red Corporativa de Datos de la UCV, se debe tomar en cuenta el documento "Lineamientos en cuanto al nombre de usuarios, grupos de usuarios, servidores, estaciones de trabajo y otros objetos a definir en el Active Directory de la Red Windows de la Universidad Central de Venezuela" ⁽⁶⁾
12. Para llevar un registro y control de la información de los equipos administrados, se debe considerar el uso del documento "Registro Digital de Equipos Conectados al dominio rect.ucv.ve" ⁽⁷⁾

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: II | SEC: 2.1 | PÁG: 19 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: DOCUMENTACION ASOCIADA | | | | |

Documentación Asociada:

- (1) Documentación asociada para la configuración de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve.
- (2) Registro y Chequeo de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve.
- (3) Deberes y Restricciones por parte de los Usuarios Finales de la Red de Corporativa de Datos de la UCV.
- (4) Acta de Compromiso para los Administradores de las Unidades Organizacionales adscritas a las Dependencias Centrales de la UCV.
- (5) Acta de Compromiso para los Administradores de los Dominios Windows adscritos a las Facultades o Dependencias Centrales de la UCV.
- (6) Lineamientos en cuanto al nombre de usuarios, grupos de usuarios, servidores, estaciones de trabajo y otros objetos a definir en el Active Directory de la Red Windows de la Universidad Central de Venezuela
- (7) Registro Digital de equipos conectados al dominio rect.ucv.ve.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.1 | PÁG: 20 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

CORREO ELECTRÓNICO

El servicio se otorgará mediante la asignación de una dirección de correo electrónico institucional la cual se podrá acceder mediante un nombre de usuario y una contraseña asociada. Este servicio tiene como función ofrecer una herramienta de comunicación digital para la transferencia de información y documentos entre los miembros de la Comunidad Universitaria; y con el entorno, en función a las actividades que realiza en la Institución.

Se podrán otorgar cuentas de correo individuales o genéricas, según las necesidades del usuario.

Este servicio es de carácter distribuido ya que puede ser asumido por la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central, cumpliendo con la normativa asociada para su implementación. Sin embargo se deberá establecer un esquema único de nombres para facilitar el acceso al servicio, así como también un esquema de claves robustas.

Estará dirigido a todo el personal docente, administrativo, obreros, vigilantes y estudiantes, de acuerdo a las capacidades de los equipos con los que se presta el servicios en cada Facultad o Dependencia Central.

Adicionalmente, los usuarios con cuentas de correo podrán revisarlos a través de cualquier cliente de correo, y en el caso de los usuarios que posean cuentas de correo en el servidor de la DTIC pueden hacerlo través de la página web <http://www.correo.ucv.ve>.

Para la implantación de un servidor de correo en la UCV, se deberán seguir los lineamientos indicados en el documento “Normas generales para la implementación del servicio de correo electrónico en las Facultades, Dependencias de las Facultades y Dependencias Centrales ⁽⁸⁾” aprobado por el CCTIC en fecha 10/03/04

Responsabilidades del Usuario:

13. El uso del correo electrónico por parte de los usuarios deberá estar orientado a la transferencia de información de tipo corporativa, evitando:

- Difundir información confidencial de la Institución.
- Retransmitir o leer correos, donde se desconozca la procedencia del mismo.
- Transmitir información pornográfica o de carácter sexista.
- Enviar información referida a cualquier forma discriminatoria por razones de sexo, raza, filiación política o religiosa, minusvalía física o condición social.
- Enviar correos con tamaño mayor a lo establecido por la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central, o la DTIC.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.1 | PÁG: 21 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

14. Las cuentas de correo deberán ser solicitadas ante la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central que preste este servicio, o en su defecto por la DTIC, siguiendo los procedimientos definidos para la tramitación de dicho servicio.
15. En los casos de cuentas de correo genéricas, el usuario deberá identificar la Dependencia Central o Facultad de adscripción y el nombre completo de quién hará uso de la cuenta de correo, el cual asumirá la responsabilidad del uso adecuado de la misma y la confidencialidad de la contraseña. Además deberá realizar la solicitud a través de un oficio dirigido a la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC.
16. El usuario o su supervisor inmediato será responsable de solicitar ante la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central que preste este servicio, o en su defecto ante la DTIC, la eliminación o suspensión temporal de su cuenta de correo una vez finalizada su relación laboral con la universidad o culminada su ausencia por permiso o participación en comisión de servicio, respectivamente.
17. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y la información de la cuenta, así como de todas las actividades que ocurran durante la utilización de la misma.
18. El usuario deberá notificar de manera inmediata si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.
19. La cuenta de correo electrónico y la clave asociada asignada es personal, intransferible y por razones de seguridad deberá ser cambiada periódicamente, se recomienda una periodicidad de 3 meses.
20. El usuario será responsable de revisar y depurar su buzón de correo periódicamente, a fin de evitar que el mismo se sature.
21. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios de correo de forma autónoma, sino a través de la Unidad de Tecnología que corresponda o de la DTIC.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El usuario solicitante (docente, administrativo, obrero o vigilante) que no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, avalado por su supervisor inmediato o autoridad competente, de lo contrario no será procesada la solicitud.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.1 | PÁG: 22 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

2. El usuario solicitante (estudiante tesista) deberá presentar documento probatorio que indique que se encuentra en la etapa de tesis de su carrera de pregrado o postgrado, avalado por la Oficina de Control de Estudios de la Facultad.
3. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC o la Unidad de Tecnología responsable.
4. Para procesar solicitudes de cuentas genéricas, será necesario que el oficio de solicitud venga acompañado de una exposición de motivos que justifique la utilización de la misma.
5. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC o la Unidad de Tecnología será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de correo y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del Servicio de correo del dominio rect.ucv.ve.
3. La creación de cuentas de correo asignadas a miembros de la Comunidad Universitaria que no sean personal regular dentro de la Nómina de la Universidad Central de Venezuela, debe asignarse con una vigencia de 6 meses la cual puede ser renovada, siguiendo los procedimientos asociados para tales fines.
4. Las cuentas de correo asignadas a los miembros de la comunidad universitaria deberán ser eliminadas en caso de que la misma no haya sido utilizada en un lapso de 6 meses o más sin ningún tipo de notificación; o por requerimiento de su supervisor inmediato siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin.
5. La asignación de las cuentas de correo electrónico se realizará a través de la Planilla de Asignación de Código (o su equivalente) y se realizará entrega de la misma junto con el correspondiente instructivo de usuario, en sobre cerrado, por razones de confidencialidad y seguridad.
6. En los casos de cuentas de correo genéricas, se deberá hacer entrega al usuario responsable de la misma, de un acta compromiso que indique su responsabilidad en el uso y confidencialidad de la contraseña asociada.
7. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.1 | PÁG: 23 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLITICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

8. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
9. El responsable encargado de la implementación del servicio de correo electrónico en Facultades o Dependencias Centrales, deberá tomar en consideración las "Normas generales para la implementación del servicio de correo electrónico en las Facultades, Dependencias de las Facultades y Dependencias Centrales ⁽⁸⁾", aprobado en fecha 10/03/04 por el Consejo Central de Tecnología de Información y Comunicaciones (CCTIC), la cual se encuentra publicada en www.ucv.ve/dtic en la Sección de Normativas.
10. En el servicio de correo ofrecido por la UCV, no se podrá enviar correos con archivos anexos que tengan las extensiones ad, scr, mp3, mp4, pif, exe, bat, cmd, com, B64, mim, BHX, Uu, hqx, pIF, HQX, entre otros, porque son susceptibles a la transmisión de virus y software malicioso.
11. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda deberá notificar a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. La capacidad máxima en el buzón de correos dependerá de las prestaciones del servidor de correo desde donde se presta el servicio, sea en las Unidades de Tecnología o en la DTIC.
2. La DTIC solo ofrecerá soporte a los siguientes clientes de correo: Microsoft Outlook y Outlook Express en cualquier versión.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.2 | PÁG: 24 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

LISTA DE CORREO

Este servicio tendrá como función ofrecer una herramienta de comunicación digital para la transferencia de información institucional y documentos en forma masiva a todas las cuentas de correos definidas en una lista electrónica.

Este servicio provee listas de diferentes tipos, entre ellas se encuentran listas abiertas, cerradas y moderadas. Los tipos de listas se definen a continuación:

1. Lista abierta: cualquier usuario puede enviar un correo a la lista.
2. Lista cerrada: solo se pueden enviar correos a la lista desde las cuentas de correos que la integran.
3. Lista moderada: los mensajes que se envían a la lista han de ser aprobados por un moderador.

El servicio se otorgará mediante la asignación lógica de una dirección de correo electrónico institucional que identifica a la Lista y que refiere a las cuentas de correo electrónico que la conforman.

Estará dirigido a todo el personal docente, administrativo, obreros, vigilantes y estudiantes, de acuerdo a las capacidades de los equipos con los que se prestará el servicio en cada Facultad o Dependencia Central.

Responsabilidades del Usuario:

1. El uso de las listas de correo electrónico por parte de los usuarios deberá estar orientado a la transferencia de información de tipo corporativa, evitando:
 - Difundir información de carácter personal.
 - Difundir correos de tipo spam.
 - Difundir información confidencial de la Institución.
 - Retransmitir o leer correos donde se desconozca la procedencia del mismo.
 - Transmitir información pornográfica o de carácter sexista.
 - Enviar información referida a cualquier forma discriminatoria por razones de sexo, raza, filiación política o religiosa, minusvalía física o condición social.
 - Enviar correos con tamaño mayor a lo establecido por la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC.
2. Solicitará la creación de la Lista de correo ante la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central que preste este servicio, o en su defecto por la DTIC, siguiendo los procedimientos definidos para la tramitación de dicho servicio.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.2 | PÁG: 25 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

3. Solicitará las modificaciones o eliminaciones de las cuentas electrónicas que conforman las listas a través de la planilla de solicitud de servicio ante la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central.
4. Solicitará la eliminación de las listas a través de la planilla de solicitud de servicio ante la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central por el responsable de la lista.
5. En caso de que la lista solicitada sea moderada, será responsabilidad del Moderador (Usuario definido para esta función) el tipo de información que se envía hacia la Lista.
6. Cada usuario de la lista será responsable de todo los actos que se registren con su cuenta de correo electrónico y de la información que desde ella se transmita a la lista.
7. En caso de existir problemas de envío o recepción de correos a la lista, deberá contactar a la Unidad de Tecnología correspondiente.
8. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios de listas de forma autónoma.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El usuario solicitante (docente, administrativo, obrero o vigilante) que no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, avalado por su supervisor inmediato o autoridad competente, de lo contrario no le será procesada la solicitud.
2. El usuario solicitante deberá indicar en la solicitud sus datos personales, el nombre de la lista y las cuentas de correo electrónicas de los integrantes que harán uso de la lista. También deberá indicar el objetivo de la lista, el tipo de lista y el tiempo de duración de la misma
3. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC o la Unidad de Tecnología responsable.
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC o la Unidad de Tecnología será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de listas y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.2 | PÁG: 26 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

2. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del Servicio de listas del dominio rect.ucv.ve. Cada Unidad de Tecnología es responsable de mantener la operatividad del Servicio de Lista que ofrezca, en el dominio respectivo, a su comunidad.
3. Cuando se realiza la asignación de listas de correo electrónica se deberá enviar un correo de Bienvenida, el cual deberá especificar el nombre de la lista, el objetivo de la lista, el tamaño máximo de un correo que el usuario puede enviar a la misma y un correo de contacto para dirigir cualquier sugerencia o inquietud.
4. En el servicio de listas ofrecido por la UCV, no se podrán enviar correos a listas con archivos anexos que tengan las extensiones ad, scr, mp3, mp4, pif, exe, bat, cmd, com, B64, mim, BHX, Uu, hqx, pIF, HQX, entre otros, porque son susceptibles a la transmisión de virus y software malicioso.
5. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta por los usuarios del servicio.
6. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
7. La DTIC y/o la Unidad de Tecnología notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. El servicio de lista tendrá restricciones en cuanto al tamaño máximo permitido para el envío de correos, los cuales estarán sujetas a las características de la lista y a la capacidad de disco de los buzones de correo.
2. Las cuentas de correo que se definen en las listas serán por defecto las cuentas de correo institucionales, a excepción de los integrantes externos a la UCV.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.3 | PÁG: 27 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

HOSPEDAJE DE PÁGINAS WEB

Este servicio tendrá como objetivo ofrecer en servidores de la UCV, espacio de almacenamiento y permisos de acceso para alojar páginas web institucionales que requieran ser vistas desde la Intranet o desde Internet.

En el caso de la DTIC, el servicio de hospedaje de páginas Web será exclusivamente para los usuarios cuya Facultad o Dependencia Central no cuentan con un servidor de páginas Web. Este servicio se brindará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos de hardware y software en sus servidores.

Responsabilidades del Usuario (Administrador de la Página WEB):

1. El usuario será el responsable de la información publicada en su respectiva página Web. Esta información deberá ser estrictamente institucional y estar actualizada.
2. El espacio en disco asignado para el hospedaje de las páginas Web, se utilizará solo para el fin que se haya creado, por lo cual en el mismo no se podrá almacenar archivos de índole personal ni de entretenimiento como música, videos, juegos, etc.
3. El usuario una vez que no requiera del servicio de hospedaje de páginas Web, deberá formalizar su retiro a través de la DTIC o a la Unidad de Tecnología que provea el servicio.
4. El usuario será responsable de verificar el buen funcionamiento de su página Web una vez que transfieran la información al servidor.
5. El código de usuario y la clave de acceso asignado al administrador de la página Web será personal, confidencial e intransferible.
6. El usuario deberá notificar de manera inmediata a la DTIC o a la Unidad de Tecnología correspondiente, si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.
7. La Facultad o Dependencia Central notificará ante la DTIC o a la Unidad de Tecnología que corresponda, de cualquier cambio ocurrido con la persona responsable de la administración de su respectiva página Web, a fin de hacer los cambios correspondientes a nivel del código de usuario.
8. Los usuarios del servicio deberán asegurarse que la información a hospedar en el servidor esté libre de virus.
9. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios de hospedaje de página web de forma autónoma.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.3 | PÁG: 28 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

Requisitos para optar al Servicio:

1. El contenido de las páginas Web objeto de la solicitud deberá ser de carácter institucional.
2. La solicitud de hospedaje de una página WEB deberá venir acompañada de una justificación Institucional y debe estar avalada por la autoridad competente.
3. El solicitante del servicio deberá ser miembro de la Comunidad Universitaria.
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC o la Unidad de Tecnología serán responsables de mantener la operatividad del servidor y atenderán las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio debenrán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y serán respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
3. La DTIC o la Unidad de Tecnología deberá mantener en el servidor una solución de antivirs corporativo actualizada con el fin de detectar la presencia de virus.
4. La DTIC o la Unidad de Tecnología deberá asegurar a los usuarios del servicio los recursos de almacenamiento comprometidos y los respaldos de la información allí contenida.
5. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
6. La DTIC y/o la Unidad de Tecnología notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la DTIC o por su unidad de tecnología, en el uso de este servicio.
2. Las páginas WEB se deberán programar en un lenguaje de programación, que cumpla con los requerimientos de software libre.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: III | SEC: 3.4 | PÁG: 29 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | | |

ACCESO REMOTO

Este servicio proveerá a los usuarios de la Comunidad Universitaria una herramienta comunicacional que les permite dar continuidad a sus trabajos de investigación, docencia y formación, así como también accederán a los servicios de correo electrónico, Internet, Intranet, bases de datos, entre otros, desde localidades geográficas fuera y dentro del campus universitario, utilizando el servicio de red de telefonía pública.

Responsabilidades del Usuario:

1. Las cuentas de acceso remoto deberán ser solicitadas ante la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central que preste este servicio, o en su defecto por la DTIC, siguiendo los procedimientos definidos para la tramitación de dicho servicio.
2. El usuario o su supervisor inmediato será responsable de solicitar ante la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central que preste este servicio, o en su defecto ante la DTIC, la eliminación o suspensión temporal de su cuenta de acceso remoto una vez finalizada su relación laboral con la universidad o culminada su ausencia por permiso o participación en comisión de servicio, respectivamente.
3. El usuario será responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y la información de la cuenta, así como de todas las actividades que ocurran durante la utilización de la misma.
4. El usuario deberá notificar de manera inmediata si detecta el uso indebido o no autorizado de su cuenta por terceras personas.
5. La cuenta de acceso remoto y la clave asociada asignada será personal, intransferible y por razones de seguridad deberá ser cambiada periódicamente, se recomienda una periodicidad de 3 meses.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El usuario solicitante (docente, administrativo, obrero o vigilante) que no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, de lo contrario no será procesada la solicitud.
2. El usuario solicitante (estudiante tesista) deberá presentar documento probatorio que indique que se encuentra en la etapa de tesis de su carrera de pregrado o postgrado.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.4 | PÁG: 30 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Las constancias o documentos probatorios debenrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC o la Unidad de Tecnología responsable.
- El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

- La DTIC o la Unidad de Tecnología que ofrezca el servicio, será responsable de mantener la operatividad del servidor de acceso remoto y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel de software como a nivel de hardware.
- La creación de cuentas de acceso remoto asignadas a miembros de la Comunidad Universitaria tendrán una vigencia de 1 año la cual puede ser renovada, siguiendo los procedimientos asociados para tales fines.
- La asignación de las cuentas de acceso remoto se harán a través de la Planilla de Asignación de Código (o su equivalente) y se le hará entrega de la misma junto con el correspondiente instructivo de usuario, en sobre cerrado, por razones de confidencialidad y seguridad.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware del servidor de acceso remoto. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
- Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán ser definidos y divulgados a la comunidad universitaria, por la DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda deberá notificar a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

- No deberán acceder a Páginas WEB relacionadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, entre otros, que no tengan vinculación con sus obligaciones institucionales.
- El servicio estará supeditado al servicio de red de telefonía pública, si esta falla no podrá acceder al servicio.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.5 | PÁG: 31 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

OTORGAMIENTO DE AVAL TÉCNICO

Este servicio contemplará la evaluación técnica para las adquisiciones de equipos tales como: computadores de escritorio, servidores, laptops, impresoras, scanners, video beams, entre otros; así como software y servicios TIC.

Responsabilidades del Usuario:

1. Deberá tramitar toda solicitud del aval técnico para la adquisición de equipos y servicios de TIC a través de la forma “Solicitud del Aval Técnico para la Adquisición de Equipos y Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones” que se encuentra en el “Manual de Normas y Procedimientos Solicitud del Aval Técnico para la adquisición de equipos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (9)»
2. Deberá tramitar el aval técnico emitido por la Unidad de Tecnología responsable, para la adquisición de Equipos y Servicios de TIC, independientemente del tipo de financiamiento que se maneje.

Requisitos para optar al Servicio:

No se requerirá autorización para el trámite de este servicio.

Responsabilidades de la Administración:

1. Las Unidades de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales deberán realizar la evaluación técnica para las adquisiciones de Equipos y Servicios de TIC de la Facultad o Dependencia Central a la cual esté adscrita.
2. La DTIC a través de la División de Atención a Usuarios, deberá efectuar la evaluación técnica para las adquisiciones de Equipos y Servicios de TIC de las Dependencias Centrales que no posean Unidad de Tecnología.
3. La DTIC o la Unidad de Tecnología responsable deberá evaluar y llevará el control de las solicitudes de acuerdo a los estándares vigentes establecidos por la Institución, a través de los organismos competentes; y seguirá las normativas del procedimiento asociado al servicio.
4. Las evaluaciones técnicas deberán realizarse tomando en cuenta la normativa presente en la documentación asociada: “Manual de Normas y Procedimientos Solicitud del Aval Técnico para la adquisición de equipos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (9)», de forma tal que se evalúe el impacto que estos equipos y/o servicios informáticos podrán tener sobre la plataforma tecnológica.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.5 | PÁG: 32 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

5. El responsable de la administración del servicio deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Restricciones del Servicio:

1. Todo equipo que requiera ser conectado a RedSI-UCV deberá ser notificado a la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central, de forma tal que se asegure no se presentarán complicaciones en su conexión.
2. Las Unidades de Tecnología deberán notificar a la DTIC en cuanto a la conexión de cualquier equipo a RedSI-UCV, de forma tal que se evalúe el impacto que este podrá tener sobre la plataforma tecnológica.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|----------------------|------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.6 | PÁG: 33 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

ANTISPAM Y ANTIVIRUS DE CORREO

Este servicio tendrá como finalidad proteger los servidores de correo de la Universidad de ataques de virus y de mensajería no deseada de tipo publicitario.

El servicio AntiSpam es ofrecido por la DTIC y está dirigido a la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central que preste el servicio de correo electrónico. El mismo deberá ser solicitado por el Jefe de la Unidad de Tecnología vía oficio y/o correo electrónico dirigido a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve, o a través de la planilla de Solicitud de Servicio.

Responsabilidades del Usuario:

1. Deberá notificar de manera inmediata a la Unidad de Tecnología de su Facultad o Dependencia Central la presencia de correos no deseados en su buzón de correo.
2. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios antispam y antivirus de forma autónoma.

Requisitos para optar al Servicio:

1. Dispondrá de un servidor de correo que sea el principal de la Facultad o Dependencia Central.
2. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC o la Unidad de Tecnología será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del Servicio Antispam y antivirus de correo a nivel del dominio rect.ucv.ve.
3. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
4. El administrador de este servicio será el responsable del monitoreo de la existencia de correos no deseados y determinará, de ser posible, las causales de tal ocurrencia, con lo cual realizará los ajustes necesarios en la configuración del servicio.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.6 | PÁG: 34 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

5. El servidor antispam no deberá ser configurado para ser un servidor open relay sino anti-relay. Es decir, no deberá permitir que cualquiera pueda utilizarlo para enviar correo electrónico a otros destinos, ya que de esta manera puede ser utilizado de manera indiscriminada como instrumento para realizar spam.
6. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta por los usuarios del servicio.
7. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
8. La DTIC y/o la Unidad de Tecnología notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los correos que contengan mucha diversidad de colores, fondos, tipos de letras, etc. serán etiquetados como posibles correos spam, o en el peor de los casos eliminados por el servidor antispam.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.7 | PÁG: 35 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

ANTIVIRUS CORPORATIVO

Este servicio tendrá como finalidad proteger las estaciones de trabajo conectadas a la Red de Servicios Integrados de la UCV de ataques de virus.

Responsabilidades del Usuario:

1. Deberá adquirir los conocimientos mínimos necesarios para mantener un adecuado nivel de protección de su computador, ante las amenazas existentes y sus consecuencias, y tendrá en cuenta que las mejores tecnologías en el mercado son poco efectivas si las personas no saben cómo utilizarlas, no están conscientes de su existencia o abren otras vulnerabilidades por no tener conocimiento de cómo protegerse.
2. Deberá cambiar su contraseña, siguiendo las políticas de contraseña robusta establecidas por la administración del servicio, es decir que no deberán colocar como contraseña palabras asociadas a su vida personal (ej: nombre de hijo, esposo, mascota, fecha de nacimiento, número de teléfono, cédula de identidad, etc.), ya que éstas son fáciles de averiguar o adivinar. Tampoco se deberán escribir las contraseñas en cualquier lugar donde alguna persona pueda visualizarla fácilmente, lo recomendable es memorizarla pero en caso de que no se pueda, entonces anotarla y resguardarla de modo seguro.
3. Deberá Ignorar, no responder y reportar al administrador de la red aquellos correos que soliciten contraseñas y nombres de usuario.
4. Deberá contactar a la Unidad de Tecnología correspondiente antes de conectar un computador a la red, para que la misma realice la configuración correcta del equipo e instale el software de seguridad necesario.
5. Estará alerta y no abrirá archivos o ejecutará programas de procedencia dudosa, tanto en anexos de correo, mensajería instantánea o Internet (ya sean vía Web o FTP). En caso de que lo descarguen, éstos no deberán ejecutarse, a menos que hayan sido analizados previamente por un software antivirus.
6. Estará alerta de los correos electrónicos que reciba y desconfiará de aquellos correos de procedencia desconocida, o de un conocido con un 'Asunto' poco habitual en él, se debe comprobar su procedencia real antes de abrirlo.
7. No contestará mensajes spam (publicidad no deseada), ya que al hacerlo reconfirmará su dirección de correo. De igual modo, no distribuirá cartas en cadena, ya que esto puede causar diversos efectos como la sobrecarga de la red, del servidor de correo y además la molestia de los usuarios al inundarle su buzón con muchos correos no deseados.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.7 | PÁG: 36 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- En caso de presentar dudas sobre un servicio, aplicación o archivo, entre otros, se recomendará contactar al administrador de red de su Facultad y/o Dependencia Central para que tome las acciones debidas.

Requisitos para optar al Servicio:

- Dispondrá de un servidor de Antivirus Corporativo que sea el principal de la Facultad. En el caso de las Dependencias Centrales, la DTIC ofrecerá este servicio.
- El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

- Implementará mecanismos de alerta ante la presencia de virus o riesgos de seguridad y centralizar en la Unidad de Tecnología la generación de informes dentro de cada Facultad y/o Dependencia Central.
- Deberá revisar en forma habitual los medios de comunicación y las páginas que alertan sobre la aparición de nuevos virus sus procedimientos de erradicación.
- Realizará un monitoreo constantemente al tráfico y el comportamiento de aplicaciones, con la finalidad de obtener las características normales de la red que sirvan de punto base para la detección de situaciones anómalas en la red de la Universidad.
- Desarrollará procedimientos para analizar, distribuir y realizar actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones en los clientes de cada plataforma, ya que las actualizaciones de software son la principal forma que tienen los clientes de protegerse contra las vulnerabilidades de seguridad.
- Desactivará o eliminará todos los servicios que no sean necesarios en los computadores. A través de estos servicios penetra buena parte de los ataques. Por lo tanto, si se eliminan, las amenazas dispondrán de menos entradas para realizar ataques y se tendrán que mantener menos servicios actualizados con parches, aunque estén protegidos por un firewall.
- Mantendrá siempre actualizado el software de los servidores, es decir los equipos que ofrezcan servicios públicos (HTTP, FTP, correo, DNS, etc.), aunque estén protegidos por un firewall.
- Instalará en los computadores software legal porque es más seguro, en tanto que las copias piratas tienen grandes riesgos ante problemas de seguridad.
- Implementará una política de contraseñas robustas. Con contraseñas complejas, resulta más difícil descifrar archivos de contraseñas en equipos infectados o atacados. De este modo, ayuda a evitar que se

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.7 | PÁG: 37 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

produzcan daños cuando un equipo es atacado o, al menos, limita esta posibilidad. Por ejemplo, algunos virus realizan ataques de tipo diccionario o de fuerza bruta para obtener acceso a los equipos.

9. Protegerá a los usuarios filtrando correos electrónicos sospechosos, configurando los servidores de antivirus para que revisen y en determinados casos bloqueen o eliminen los mensajes que contengan archivos adjuntos que se utilizan comúnmente para extender virus, como archivos .vbs, .bat, .exe, .pif, .zip, .ad, .mp3, .bat, .cmd, .com, .B64, .mim, .bhx, .Uu, .hqx, y .scr.
10. Mantendrá un sistema de control de acceso robusto, no siendo permisivo en la adjudicación de autorizaciones de acceso. Esto es recomendado cuando los sistemas disponen de varios usuarios con áreas de responsabilidad diferentes y se quiere limitar a cada uno las funciones del sistema a las que está autorizado.
11. Configurar las siguientes opciones en la solución antivirus:
12. Habilitará la limpieza de archivos infectados como primera opción, como segunda opción enviará los archivos contaminados a cuarentena y como tercera opción eliminarlos.
13. Activará la notificación de evento al administrador y las alertas visuales a los usuarios informando sobre riesgos y/o desactualizaciones.
14. Activará la revisión de los correos entrantes y salientes de cada usuario.
15. Establecerá la frecuencia de las actualizaciones de la base de datos de virus.
16. Habilitará y configurará en cada aplicación de mensajería instantánea el chequeo por parte del antivirus de los archivos que se transmitan por esa vía.
17. Ofrecerá el servicio anti-spam para filtrar los correos no deseados. Es necesario, llevar un registro de la cantidad de correos de este tipo que son filtrados diariamente, a fin de mejorar este servicio y evitar posibles colapsos del servicio de correo o de la red.
18. Dará continuidad al servicio de autenticación de usuarios en el servidor Controlador de Dominio en todas las Facultades y/o Dependencias Centrales de la UCV. Los usuarios deberán registrarse en el servidor Controlador de Dominio al cual pertenecen.
19. Instalará una solución de antivirus corporativo debidamente licenciada, en un servidor que permita la administración y distribución remota de las actualizaciones a todos los computadores.
20. Para aquellas Facultades y/o Dependencias Centrales que brinden el servicio de correo electrónico a sus usuarios, deberán disponer de una solución de antivirus para la verificación de los correos electrónicos.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.7 | PÁG: 38 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

21. Mantendrá a los usuarios informados mediante boletines informativos periódicos donde se alerta sobre nuevos virus y se emitirán recomendaciones para ser aplicadas en los computadores.
22. Dispondrá de un Sistema de Detección de Intrusos (IDS) configurado y actualizado con el fin de detectar y bloquear comportamiento o tráfico no deseado en la red. La herramienta utilizada por la DTIC se denomina SNORT y está instalada en los equipos Firewall que están siendo entregados a las Facultades y/o Dependencias Centrales como parte del proyecto de Seguridad Global de la UCV
23. Activar y configurar el firewall de escritorio de Windows en los computadores con sistema operativo Windows XP. En los sistemas operativos Windows que no provean su propio firewall de escritorio, se podrán instalar y configurar un firewall de escritorio open source (software Libre).
24. Tramitará la adquisición de un esquema de licenciamiento para todo el software (sistemas operativos y aplicaciones) a fin de obtener los beneficios que brinda la legalidad del mismo, tales como: soporte técnico, soporte para actualizaciones, reporte de fallas y vulnerabilidades, entre otros.
25. Identificará en su entorno de red los posibles puntos de entrada de infección o ataques, así como almacenamiento y transmisión de virus.
26. Si existiera alguna amenaza que comprometa a uno o varios servicios (aplicación), deshabilitará o bloqueará el acceso a los mismos hasta que se apliquen las medidas correctivas correspondientes, y notificará a los usuarios los motivos y tiempo estimado de la suspensión.
27. Desconectará rápidamente de la red los computadores que resulten infectados para evitar que pongan en peligro otros computadores de su Facultad y/o Dependencia Central.
28. Frenará la propagación de virus vía correo electrónico, rechazando aquellos correos que contengan las firmas propias de la amenaza que se esté presentando. Estas firmas pueden estar constituidas por palabras claves en el 'Asunto' del mensaje o en el cuerpo, pueden ser direcciones de correo electrónico o archivos adjuntos con ciertas extensiones.
29. Mantendrá un inventario actualizado de equipos, usuarios, servicios, aplicaciones, entre otros.
30. La Unidad de Tecnología deberá estar vigilante para asegurar que el usuario no instale de manera arbitraria aplicaciones en el computador, para ello, la cuenta del usuario no deberá pertenecer a la lista de administradores del equipo ni el usuario conocer la cuenta del administrador. Podrán existir excepciones si estuvieren debidamente justificadas y soportadas.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>División de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.8 | PÁG: 39 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y BASES DE DATOS

Este servicio tendrá como objetivo ofrecer espacio de almacenamiento, capacidad de procesamiento y permisología para alojar las Aplicaciones y Bases de Datos institucionales en los servidores de la UCV.

En el caso particular de la DTIC, el servicio de hospedaje será exclusivamente para las Dependencias Centrales que no cuentan con servidores para tal fin. Este servicio se brindará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos de hardware y software en sus servidores.

Responsabilidades del Usuario:

31. El solicitante será responsable de la aplicación y de la base de datos que solicite hospedar, por lo tanto, deberá asignar un responsable para su administración.
32. El respaldo de la información hospedada, en los servidores de la UCV, será responsabilidad del usuario que solicite el Servicio.
33. El solicitante será el responsable de la instalación de la aplicación y/o base de datos a hospedar bajo la supervisión de la DTIC o la Unidad de Tecnología correspondiente.
34. El solicitante dará soporte relacionado con las aplicaciones y base de datos hospedados, así como fallas que se puedan presentar en las mismas.
35. El código de usuario y la clave de acceso asignado al administrador de la aplicación y Base de Datos será personal, confidencial e intransferible.
36. De ocurrir algún cambio en la persona responsable de la administración de los servicios, el usuario (las Dependencias Centrales) deberá notificar ante la Div. de Atención a Usuarios de la DTIC o la Unidad de Tecnología correspondiente a fin de hacer los cambios pertinentes en el servidor.
37. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la DTIC o por la Unidad de Tecnología correspondiente, en el uso de este servicio.
38. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios de aplicaciones y base de datos de forma autónoma.

Requisitos para optar al Servicio:

1. En el caso de la DTIC, el servicio sólo podrá ser solicitado por el Jefe de la Unidad de Tecnología de las Dependencias Centrales vía oficio y/o correo electrónico dirigido a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve o a través de la Planilla de Solicitud de Servicio, de lo contrario no será procesada la solicitud.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.8 | PÁG: 40 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- En el caso de que el servicio de hospedaje sea provisto por una Facultad, el solicitante deberá dirigirse a su Unidad de Tecnología.
- El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

- La DTIC o la Unidad de Tecnología será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje las aplicaciones y bases de datos y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología proveerá de un sistema de protección de antivirus para las aplicaciones hospedadas en los servidores (de la DTIC) que lo soporten.
- Se creará una cuenta de usuario para la administración de la aplicación y otra para la administración de la Base de Datos o sus equivalente en las Unidades de Tecnología.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología informará al solicitante, en el caso de que el requerimiento no sea procedente técnicamente o la instalación haya sido fallida, las razones de ello.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología informará al solicitante, en el caso de que la instalación sea satisfactoria, de la operatividad del servicio y de las responsabilidades asociadas.
- La DTIC y/o la Unidad de Tecnología serán responsables de monitorear la utilización de los recursos de hardware en los servidores. Esto con el fin de proceder a la actualización de los servidores en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
- Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
- La DTIC o la Unidad de Tecnología notificará a los usuarios de la suspensión de los servicios por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad de los mismos.

Restricciones del Servicio:

- Las aplicaciones y Base de Datos a ser hospedadas en los servidores de la UCV deberán ser de uso institucional.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.9 | PÁG: 41 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

ACCESO A INTERNET

Este servicio proveerá a los miembros de la comunidad universitaria (docente, administrativo, obrero, vigilantes y estudiantes) que tengan asignado un equipo conectado a la Red de Servicios Integrados de la UCV, el acceso hacia Internet.

Responsabilidades del Usuario:

1. Deberán hacer uso de este servicio para realizar actividades propias o directamente relacionadas con las funciones de la Institución: Docencia, Investigación y Extensión. En caso de hacer uso del mismo por razones personales, una vez autorizado por su supervisor inmediato, deberá hacerlo fuera de su horario de trabajo.
2. Respetará las restricciones de acceso a páginas Web que indiquen la Unidad de Tecnología de su Facultad o Dependencia Central, o la DTIC.
3. En caso de requerir el acceso a alguna página bloqueada, deberá justificarlo y solicitar el desbloqueo a la Unidad de Tecnología de su Facultad o Dependencia Central, o la DTIC.

Requisitos para optar al Servicio:

1. Los usuarios tendrán acceso a este servicio siempre y cuando sea aprobado por la autoridad competente de la Dependencia Central o Facultad, a través de un equipo conectado a RedSI-UCV con dirección IP que tenga acceso a Internet.
2. Tramitará la aprobación de casos excepcionales a las normas, debidamente justificados para su posterior autorización por parte de la DTIC o la autoridad competente.

Responsabilidades de la Administración:

1. Deberá garantizar que el usuario tendrá acceso a Internet, una vez autenticado al dominio de la Facultad o Dependencia Central, de forma tal que se asegure que el equipo estará debidamente resguardado por ataques de virus o software malicioso.
2. Asignará la dirección IP con acceso a Internet a los usuarios autorizados por el ente competente de la Facultad o Dependencia Central.
3. Revisará, documentará y evaluará toda excepción de normas, debidamente justificada para su posterior autorización por parte de la DTIC o la autoridad competente.

Restricciones del Servicio:

1. No deberá acceder a Páginas WEB relacionadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, entre otros, que no tengan vinculación con sus obligaciones institucionales.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|----------------------|------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.10 | PÁG: 42 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

SERVICIO DE NOMBRE DE DOMINIO (DNS)

Este servicio tendrá como función resolver los nombre de dominio de los equipos de RedSI-UCV.

En el caso de la DTIC, el servicio de registro será exclusivamente para los usuarios de las Dependencias Centrales que no cuentan con un servidor de DNS. En las Facultades este servicio será administrado por las Unidades de Tecnología respectivas.

Responsabilidades del Usuario:

1. Los administradores de red notificarán a la Unidad de Tecnología correspondiente, cualquier cambio, registro o eliminación ocurrido a nivel de los equipos y/o dirección IP, a fin de hacer los cambios correspondientes en el registro de DNS.
2. La Unidad de Tecnología de las Facultades notificarán ante la DTIC, cualquier cambio a nivel de nombre y/o dirección IP ocurrida a nivel del servidor DNS y/o correo electrónico, a fin de hacer los cambios correspondientes en el registro de DNS.
3. En el caso de la DTIC, las solicitudes de cambio, registro o eliminación en el DNS debenrán ser dirigidos a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve. En el caso de las Facultades, las solicitudes deberán ser dirigidas a la Unidad de Tecnología correspondiente.
4. El nombre de un equipo PC asignado a un dominio debiera seguir los lineamientos establecidos en el documento "Lineamientos en cuanto al nombre de usuarios, grupos de usuarios, servidores, estaciones de trabajo y otros objetos a definir en el Active Directory de la red Windows 2000 de la Universidad Central de Venezuela".
5. Los usuarios de la Comunidad Universitaria no podrán instalar servicios de DNS de forma autónoma.

Requisitos para optar al Servicio:

1. En el caso de la DTIC, el servicio sólo podrá ser solicitado por el Jefe de la Unidad de Tecnología de las Dependencias Centrales vía oficio y/o correo electrónico dirigido a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve o la planilla de solicitud de servicio, de lo contrario no será procesada la solicitud.
2. En el caso que el servicio de DNS sea provisto por una Facultad o Dependencia Central, el solicitante deberá dirigirse a su Unidad de Tecnología.
3. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

Responsabilidades de la Administración:

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.10 | PÁG: 43 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

1. La DTIC será la responsable de administrar el dominio *ucv.ve* y el subdominio *rect.ucv.ve*. Las Unidades de Tecnología Facultades y/o Dependencias Centrales, que presten este servicio serán responsables de administrar los subdominios correspondientes.
2. La DTIC o la Unidad de Tecnología será responsable de mantener la operatividad del servidor donde se aloje el servicio de DNS y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
3. Las Unidades de Tecnología serán responsable de mantener la operatividad del Servicio de Dominio de Nombre en su Facultad.
4. La DTIC y las Unidades de Tecnología que preste el servicio deberán administrar en el servidor una solución de antivirus actualizada con el fin de detectar la presencia de virus.
5. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio debenrán estar definidos y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta por los usuarios del servicio.
6. La DTIC o la Unidad de Tecnología que corresponda, será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
7. La DTIC y/o la Unidad de Tecnología notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. No se crearán dominios ni subdominios adicionales a los establecidos dentro de la UCV.
2. Cada Escuela o Instituto de la UCV deberá mantener el subdominio de la Facultad a la cual pertenece.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.11 | PÁG: 44 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

CONEXIÓN AL SISTEMA DE NÓMINA

Este servicio proveerá acceso autorizado al personal que trabaja con el Sistema de Nómina.

A todo el personal administrativo autorizado por su respectiva Facultad o Dependencia Central.

Responsabilidades del Usuario:

1. Deberá hacer uso adecuado de la clave de acceso a la cuenta de usuario y tendrá en consideración que esta es intransferible, por lo que será responsable de las consecuencias que se generen por el uso indebido de la misma.
2. Cumplirá las consideraciones del administrador de la red en cuanto a la modificación periódica de la clave de acceso a la cuenta de usuario.
3. Deberá mantener la confidencialidad de la información de carácter corporativa que maneje en el sistema al cual accede.

Requisitos para optar al Servicio:

1. Los usuarios tendrán acceso a este servicio siempre y cuando sea aprobado por la Dirección de Administración, a través de su Director o Sub-director, tomando en cuenta el número límite de usuarios definidos para una Facultad o Dependencia Central.
2. El usuario solicitante que requiera renovación de la cuenta de acceso y no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, de lo contrario no será procesada la solicitud.
3. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC.

Responsabilidades de la Administración:

1. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Sistema de Nómina avaladas con su respectiva carta de trabajo o documento probatorio que indique que el usuario forma parte de la comunidad universitaria, deberá asignar una cuenta de acceso con una vigencia de 6 meses la cual puede ser renovada, siguiendo el mismo procedimiento.
2. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Sistema de Nómina deberá hacer entrega de la Planilla de Asignación de Código en sobre cerrado, junto con el instructivo de usuario.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.11 | PÁG: 45 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Este responsable deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Restricciones del Servicio:

- Este servicio estará orientado a un número determinado de usuarios administrativos que acceden al Sistema de Nómina, según la Facultad o Dependencia Central al cual esté adscrito.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: III | SEC: 3.12 | PÁG: 46 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | | |

CONEXIÓN AL SISTEMA DE CONTABILIDAD

Este servicio proveerá acceso autorizado al personal de la comunidad universitaria que trabaja con el Sistema de Contabilidad.

Responsabilidades del Usuario:

1. Respetará el hecho de que la clave de acceso de la cuenta de usuario es intransferible y las consecuencias que se generen por el uso indebido de la misma, será responsabilidad del usuario.
2. Modificará periódicamente la clave de acceso a la cuenta de usuario, tomando en cuenta las consideraciones del administrador de la red para la definición de la misma.
3. Deberá hacer uso de este acceso sólo para realizar las actividades asociadas a sus funciones administrativas dentro de la Facultad o Dependencia Central.
4. Concientizará la importancia de la información que se maneja en este Sistema y es de completa confidencialidad para la Institución.

Requisitos para optar al Servicio:

1. Los usuarios tendrán acceso a este servicio siempre y cuando sea aprobado por el Departamento de Contabilidad, a través de su Jefe, tomando en cuenta el número límite de usuarios definidos para una Facultad o Dependencia Central.
2. El usuario solicitante que requiera renovación de la cuenta de acceso y no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, de lo contrario no será procesada la solicitud.
3. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC.

Responsabilidades de la Administración:

1. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Sistema de Contabilidad avaladas con su respectiva carta de trabajo o documento probatorio que indique que el usuario forma parte de la Comunidad Universitaria, deberá asignar una cuenta de acceso con una vigencia de 6 meses la cual puede ser renovada, siguiendo el mismo procedimiento.
2. El responsable de la creación de cuentas de acceso al Sistema de Contabilidad deberá hacer entrega de la Planilla de Asignación de Código en sobre cerrado, junto con el instructivo de usuario.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.12 | PÁG: 47 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Este responsable deberá definir los acuerdos de servicio, divulgarlos a su comunidad y respetarlos para dar cumplimiento a la prestación de dicho servicio de forma oportuna y correcta.

Restricciones del Servicio:

- Este servicio está orientado a un número determinado de usuarios administrativos que accederán al Sistema de Nómina, según la Facultad o Dependencia Central al cual esté adscrito

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.13 | PÁG: 48 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

TELEFONÍA

Este servicio tendrá como función ofrecer a los miembros de la comunidad universitaria la posibilidad de comunicarse interna o externamente mediante el sistema de telefonía de la UCV, el cual incluye:

1. La asignación / configuración de extensiones telefónicas,
2. La asignación, traslado o mudanza de aparatos telefónicos,
3. La eliminación de extensiones telefónicas.

Este servicio se ofrecerá de acuerdo a perfiles predefinidos que permiten realizar llamadas:

1. Internas
2. Locales
3. Nacionales
4. Celulares
5. Internacionales

La asignación de aparato telefónico dependerá de la disponibilidad de estos equipos que tenga la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) al momento de la solicitud.

Los aparatos telefónicos serán un recurso que la Institución pone a disposición de los usuarios para facilitar el desarrollo de sus funciones. En este sentido como se indica en las Políticas Generales descritas en este documento, los recursos son propiedad de la institución y no de la persona a quién fue asignada para su uso.

Responsabilidades del Usuario:

1. El servicio telefónico solo deberá ser solicitado por los miembros de la Comunidad Universitaria.
2. El usuario será responsable del uso que se le dé a la extensión telefónica que le fue asignada, independientemente de que terceras personas hagan uso indebido de su extensión.
3. El usuario será responsable del equipamiento telefónico que le ha sido asignado.
4. Notificará a la DTIC de cualquier anomalía en el servicio telefónico o cuando exista la sospecha del uso indebido del mismo.
5. Notificará a la DTIC la desincorporación o cambio de personal en sus funciones a fin de actualizar la Base de Datos de usuarios del servicio telefónico y poder eliminar el servicio o modificar el perfil.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.13 | PÁG: 49 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

Requisitos para optar al Servicio:

1. El usuario solicitante (docente, administrativo, obrero o vigilante) que no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar junto con la solicitud de servicio, la constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, avalado por su supervisor inmediato o autoridad competente, de lo contrario no será procesada la solicitud.
2. Las constancias o documentos probatorios deberán ser presentados de manera física en la recepción de la DTIC o la Unidad de Tecnología responsable.
3. En el caso de una instalación o modificación, la solicitud deberá incluir el perfil que será asignado al usuario/extensión y deberá contar con la aprobación de la autoridad de la Facultad o Dependencia Central o en quién ésta delegue para estas funciones.

Responsabilidades de la Administración:

1. Velará por el uso racional del servicio telefónico.
2. Divulgará y velará por el cumplimiento de las presentes normativas.
3. Proveerá y mantendrá la infraestructura necesaria para la disponibilidad del servicio, en ocasiones en conjunto con las Facultades y Dependencias Centrales.
4. Administrará y gestionará el uso de las extensiones telefónicas y las configuraciones asociadas para planificar el crecimiento futuro, así como para atender oportunamente las averías y/o cambio de perfil de usuario.
5. Brindará soporte técnico a los usuarios del servicio telefónico.
6. Mantendrá un inventario de los aparatos telefónicos para la administración, reposición, detección de necesidades y resguardo de los bienes de la Institución.

Telefonía Tradicional:

Este servicio se ofrecerá con carácter centralizado, se tiene una Central Telefónica principal y varios nodos remotos en diferentes áreas del campus Caracas, extramuros y campus Maracay. Todos los equipos serán administrados y operados por personal de la DTIC.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>División de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.13 | PÁG: 50 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

Condiciones del Servicio:

1. El perfil específico que se asigne a un Usuario/Extensión, será determinado por la autoridad de la Facultad o Dependencia Central o quién éste designe para estas funciones y su implantación dependerá de las capacidades del sistema telefónico.
2. El usuario podrá hacer uso de tarjetas prepago de cualquier operadora para realizar llamadas externas, si así lo desea.
3. Para la asignación por instalación o por modificación de los perfiles de cobertura internacional y de telefonía celular, se deberá contar con la aprobación del Rector.

Restricciones del Servicio:

1. No se tendrá en el sistema actual la posibilidad de movilidad de los aparatos y extensiones telefónicas. No será posible desconectar el aparato en una oficina y conectarlo a otra con las mismas funcionalidades.

Telefonía IP:

Este nuevo servicio se ofrecerá a los usuarios a través de la red de datos usando tecnología IP y su arquitectura estará distribuida tanto en el campus Caracas, extramuros y campus Maracay. Toda la plataforma será administrada y operada por personal de la DTIC.

Condiciones del Servicio:

1. Cada usuario tendrá asignado una cuota fija mensual de consumo telefónico. En caso de ser consumida esta cuota antes de finalizar el período, el acceso a llamadas externas será bloqueado. Es de señalar, que esta modalidad comenzará a ser efectivo una vez se implante el nuevo sistema de tarificación.
2. El usuario podrá hacer uso de tarjetas prepago de cualquier operadora para realizar llamadas externas, si así lo desea.
3. Se establecerán las cuotas que se asignarán a los distintos usuarios de acuerdo a la siguiente clasificación:
 - Autoridades (Rector(a), Vicerrectores(as) y Secretario(a)) y sus secretarías
 - Decanos y sus secretarías
 - Directores, Subdirectores y sus secretarías.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.13 | PÁG: 51 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Jefes de División y Coordinadores.
 - Jefes de Dpto, Coordinador de Laboratorio y Centros de Investigación.
 - Profesores.
 - Analistas, Técnicos, Secretarias, obrero y resto del personal.
4. Por estar el usuario asociado a una extensión telefónica a través de un perfil, esto permitirá la movilidad del mismo con su extensión a cualquier parte de la UCV. Sin embargo, cuando la extensión esté asociada a un cargo administrativo y exista un cambio en el personal que lo ocupa, la extensión permanecerá asociada al cargo.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.14 | PÁG: 52 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

DIRECCIONAMIENTO IP

Este servicio tendrá como función asignar direcciones IP y/o modificar su configuración a los usuarios de las Dependencias Centrales donde se ofrecerá el soporte primario o un rango de direcciones IP a las diferentes unidades de tecnología de la institución, para su uso en las diferentes estaciones de trabajo, servidores y equipos de comunicación de la red.

Mediante la asignación de una dirección IP a las estaciones de trabajo y servidores, se permitirá la asignación de permisología para la navegación en RedSI-UCV y/o Internet comercial y/o Internet2.

La asignación de rangos de direcciones IP a las unidades de tecnología también podrán ser producto de la iniciativa de la DTIC para reestructurar la distribución actual o asignar un nuevo grupo de Direcciones IP.

El servicio de direccionamiento IP incluye las direcciones IPv4 e IPv6.

Este servicio será de carácter distribuido ya que podrá ser asumido por la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central, una vez asignado por la DTIC el rango de direcciones IP, cumpliendo con la normativa asociada.

Estará dirigido a todo el personal (docente, administrativo, obreros, vigilantes y estudiantes que tengan asignado una estación de trabajo conectada a la red) y a las unidades de tecnología.

La permisología que se le asigne a una Dirección IP, asociada a un computador personal deberá ser definida por la autoridad de la Facultad o Dependencia Central o quién este designe para estas funciones.

La administración institucional de los rangos de direcciones IP asignados a la UCV, por los Proveedores de Servicio de Internet o los entes internacionales, será responsabilidad de la DTIC. Al asignar un rango de direcciones a una Facultad o Dependencia Central sólo se delegará la tarea de distribución y configuración de éstas en las estaciones de trabajo y servidores.

Las direcciones IP son un recurso que la Institución pone a disposición de los usuarios para facilitar el desarrollo de sus funciones, en este sentido como se indica en las Políticas Generales descritas en este Manual, los recursos serán propiedad de la institución y no de la dependencia o persona a quién fue asignada para su uso.

Responsabilidades del Usuario:

1. La Dirección IP o el rango de Direcciones IP deberá ser solicitado por:

- El usuario a su Unidad de Tecnología correspondiente incluyendo la DTIC.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.14 | PÁG: 53 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- La Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central.

1. La dirección IP asociada a una estación de trabajo será intransferible.
2. Quedará terminantemente prohibido cambiar la configuración IP de las estaciones de trabajo o servidores sin la intervención de un administrador de red autorizado.

Requisitos para optar al Servicio:

3. El usuario solicitante (docente, administrativo, obrero o vigilante con estación de trabajo asignada) que no esté adscrito a la nómina de la UCV, deberá presentar anexo a la solicitud, su constancia de trabajo o cualquier otro documento que acredite su vinculación con esta casa de estudios, avalado por su supervisor inmediato o autoridad competente, de lo contrario no será procesada la solicitud.
4. Las constancias o documentos probatorios podrán ser enviados de manera digital a través del correo electrónico o presentados de manera física en la recepción de la DTIC o la Unidad de Tecnología responsable.

Responsabilidades de la Administración:

DTIC:

1. La creación de redes virtuales para agrupar las direcciones IP y asociarlas a segmentos físicos de la Red.
2. Administrar, controlar y distribuir el rango completo de direcciones IP de la Institución para facilitar su distribución.
3. Establecer normativas para el Direccionamiento IP de Servidores, Estaciones de trabajo y otros equipos de comunicación.
4. Establecer, a través de las herramientas y mecanismos destinados a estas funciones, las permisologías requeridas por cada dirección o rango de direcciones IP.
5. Asignación y configuración de direcciones IP, en los servidores, Estaciones de trabajo, y equipos de comunicación administrados por la DTIC.

DTIC/Unidades de Tecnología:

1. Administrar, controlar y distribuir el rango de direcciones IP asignado a su Facultad o Dependencia Central.
2. Monitorear el uso de las direcciones IP en la institución y establecer mecanismos de medición de su utilización.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.14 | PÁG: 54 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

3. Notificar a la DTIC acerca de cualquier violación en el uso de las Direcciones IP.
4. Notificar los cambios, traslados y eliminaciones de Direcciones IP y su configuración para actualizar los aspectos relacionados.
5. Divulgar el uso adecuado del las direcciones IP y las normativas asociadas.

Restricciones del Servicio:

1. Una Dirección IP no podrán estar asignada a más de un equipo a la vez.
2. Los Direcciones IP que se asignan estáticamente a una estación de trabajo quedarán sujetas al segmento físico de red al cual está conectada dicha estación, si esta requiere ser removida o trasladada a otro segmento de red, deberá revisarse si requiere o no cambiar su dirección IP.
3. Quedará terminantemente prohibido la asignación de direcciones IP que no estén entre los rangos establecidos por la DTIC para las estaciones de trabajo de una localidad en particular.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.15 | PÁG: 55 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

SOPORTE TÉCNICO

Este servicio tendrá como objetivo prestar ayuda técnica necesaria por el usuario solicitante a nivel de:

1. Hardware (equipos computadores o impresoras)
2. Software (aplicaciones institucionales, Sistemas Operativos)
3. Ambiente de Red (Conexión del equipo con los servicios de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV e Internet)

El soporte técnico estará estructurado en varios niveles de soporte:

1. Soporte de Primer Nivel el cual le corresponderá a la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central de la UCV y consistirá en evaluar y conocer detalles del problema a solventar; y así aplicar las acciones correctivas necesarias. En caso de no existir una Unidad de Tecnología en la Facultad o Dependencia Central, deberá ser atendido directamente por la DTIC.
2. Soporte de Segundo Nivel el cual le corresponderá a la DTIC, una vez que la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central de la UCV no haya podido resolver el caso. Este soporte será canalizado a través de la División de Atención a Usuarios de la DTIC, la cual solicitará a la Unidad de Tecnología correspondiente, la documentación que evidencie el soporte técnico de primer nivel prestado y refleje los resultados de las acciones aplicadas en atención al problema.
3. La prestación del servicio podrá hacerse a través de distintos medios: Teléfono, Correo Electrónico, asistencia personal en sitio o alguna otra alternativa que se tenga implantada en alguna Facultad o Dependencia Central. En el caso de la DTIC, se tendrá centralizado la atención de solicitudes de servicio a través del número telefónico 605.48.84 o por la cuenta de correo serviciosdtic@ucv.ve.
4. El soporte técnico podrá variar dependiendo del rango de posibilidades. En algunos casos, podrá darse la atención de un servicio que no tenga un Soporte de Primer Nivel y se maneje directamente a un Segundo Nivel. Esto vendrá dado por la naturaleza del caso y será evaluado por la División de Atención a Usuarios de la DTIC para su correspondiente atención o escalamiento interno hacia alguna de las divisiones de la DTIC.

Responsabilidades del Usuario:

1. El usuario deberá formalizar su solicitud de servicio a través de correo electrónico o planilla de Solicitud de Servicio definida en la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central para tales fines.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.15 | PÁG: 56 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Si es requerido el traslado de equipos a la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central, el solicitante deberá presentar una Nota de Entrega con copia a la Unidad de Tecnología, la cual deberá ser debidamente recibida y firmada, donde se evidenciará que el equipo le pertenece y que está siendo trasladado para su evaluación y atención técnica.
- El usuario deberá solicitar una copia de la Planilla de Atención a Usuarios donde se documente brevemente el caso y las acciones que se realizaron para atenderlo, y la misma deberá ser firmada como señal de conformidad en relación al soporte técnico prestado.
- El usuario que solicite Soporte de Segundo Nivel deberá hacer la solicitud de servicio correspondiente y anexar la documentación que evidencie el soporte técnico de primer nivel prestado y refleje los resultados de las acciones aplicadas en atención al problema.

Requisitos para optar al Servicio:

- El usuario solicitante podrá ser cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, ya sea personal docente, administrativo, obrero o vigilante que tenga asignado un equipo por la Facultad o Dependencia Central, para realizar sus actividades de carácter estrictamente institucional.

Responsabilidades de la Administración:

- La Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC deberá suministrar y exigir la planilla de Solicitud de Servicios a su comunidad de usuarios finales con la finalidad de registrar, documentar y gestionar cada uno de los casos que requieran atención por soporte técnico, lo cual contribuirá a controlar y mejorar la prestación de este tipo de servicios.
- La Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC deberá documentar y cerrar los casos de soporte técnico. En el caso de soporte en sitio, se deberá trabajar con la Planilla de Atención a Usuarios donde se documentará brevemente el caso y las acciones que se realizaron para atenderlo, y la misma deberá ser firmada como señal de conformidad en relación al soporte técnico prestado.
- La Unidad de Tecnología o la DTIC de la Facultad o Dependencia Central deberá elaborar la Nota de Salida correspondiente al equipo trasladado a sus instalaciones, para su revisión y atención, ya que se deberá registrar y controlar la entrada y salida de equipos dentro de una Facultad o Dependencia Central.
- La Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC prestará soporte técnico a nivel de aplicaciones que sean consideradas como herramientas estrictamente institucionales o que se

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.15 | PÁG: 57 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

requieran para el desarrollo de sus funciones, debidamente justificadas por el supervisor inmediato. Es bueno acotar que el soporte técnico de estas aplicaciones estará sujeto a la experticia que posea el personal de la Unidad de Tecnología correspondiente o de la DTIC.

5. La Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC deberá prestar soporte técnico tomando en cuenta los lineamientos, normativas, instructivos para la incorporación de los equipos en RedSI-UCV, formalización de roles tanto para el usuario final como para los administradores de los servicios de red, entre otros, fundamentada en la documentación asociada para la prestación de este servicio. Ver documentación asociada de Políticas Generales de este Manual.
6. La Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC deberá conocer y apoyar la legalidad del software en relación con el sistema operativo o de las aplicaciones presentes en los equipos a los cuales prestará soporte técnico y ameritarán el uso de una licencia.

Restricciones del Servicio:

1. No se prestará soporte técnico a equipos de computación que no formen parte de la plataforma tecnológica de la UCV.
2. No se prestará soporte técnico a aplicaciones que no se consideren herramientas estrictamente institucionales.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: III | SEC: 3.16 | PÁG: 58 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | | |

FTP PÚBLICO

Este servicio proporcionará a los usuarios de la comunidad universitaria, la publicación de aplicaciones gratuitas, actualizaciones de aplicaciones, antivirus y sistemas operativos, utilidades para Windows, controladores y documentos variados, a través de la página Web <http://ftp.ucv.ve>, a fin de que puedan ser descargadas.

El servicio será exclusivamente para los usuarios cuya Facultad o Dependencia Central no cuente con un servidor FTP. Este servicio se brindará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos de hardware en los servidores de la DTIC.

Responsabilidades del Usuario (Administrador del servicio):

1. El personal de la DTIC autorizado para cargar los contenidos en el servidor FTP deberá contar con un código de usuario y un password.
2. La aplicación autorizada por la DTIC para la publicación del contenido en el servidor será el WS_FTP
3. La DTIC deberá comprobar que la publicación se haya realizado correctamente, antes de suministrar la ruta al usuario solicitante.
4. La DTIC informará al solicitante por correo electrónico, la ruta o dirección de ubicación del contenido.
5. La DTIC eliminará el contenido vencido según la vigencia especificada por el usuario.
6. La DTIC realizará una revisión de la caducidad del contenido cada seis meses.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El contenido objeto de la solicitud de publicación en el servidor FTP deberá ser de carácter institucional y de acceso público.
2. La solicitud de publicación en el servidor FTP deberá venir acompañada del contenido a ser publicado y la fecha hasta la cual estará publicada o vigente.
3. El solicitante del servicio deberá ser miembro de la Comunidad Universitaria.
4. En caso de que el contenido sea de software, el mismo deberá ser freeware o no licenciado. No se permitirá la colocación de software privativo o ilegal (pirata).

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: III | SEC: 3.16 | PÁG: 59 |
| | | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | | |

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del servidor y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. La DTIC garantizará a los usuarios del servicio los recursos de almacenamiento y los respaldos de la información allí contenida.
3. La DTIC será responsable de administrar las cuentas de los usuarios autorizados para publicar contenido en el servidor FTP.
4. La DTIC será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
5. La DTIC notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los usuarios del servicio se registrarán por los lineamientos técnicos establecidos por la DTIC en el uso de este servicio.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.17 | PÁG: 60 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

Este servicio proveerá una solución corporativa que garantiza las actualizaciones automáticas de software, sin la asistencia de un personal técnico, en cuanto a:

1. Actualizaciones de Windows críticas, de seguridad, de definición, services packs, herramientas para el manejo de software malicioso en Sistemas Operativos Windows 2000, Windows Vista y Windows XP Professional.
2. Actualizaciones de las huellas de antivirus en las distintas estaciones de trabajo.

Responsabilidades del Usuario:

1. El usuario para acceder a los distintos servicios de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV debe autenticarse (identificarse como usuario dentro de la RedSI-UCV), lo cual garantiza la disponibilidad de servicios corporativos.
2. El usuario deberá comprometerse a cumplir con las acciones sugeridas por los administradores de la RedSI-UCV en lo referente a este servicio de Actualización de Software Corporativo.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El equipo del usuario deberá estar apropiadamente incorporado a la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.

Responsabilidades de la Administración:

1. El administrador deberá garantizar que el servicio esté disponible para todos los equipos de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.
2. El administrador deberá monitorear y verificar que se estén realizando las actualizaciones respectivas en cada uno de los equipos, de forma tal que si se detectan fallas o inconsistencias, se hagan los correctivos necesarios para garantizar las actualizaciones.
3. El administrador deberá verificar que los usuarios estén cumpliendo con sus responsabilidades que garanticen las últimas actualizaciones sobre sus equipos.
4. El administrador deberá garantizar que una vez detectado un equipo no actualizado y con posibles problemas que afecten al resto de la RedSI-UCV; este deberá aislar el equipo y evitar la propagación del problema detectado.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.17 | PÁG: 61 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

- Para la administración de este servicio se deberá trabajar basándose en la documentación asociada a lineamientos, flujo de información y normativas definidas para su prestación.

Restricciones del Servicio:

- No se realizarán las actualizaciones a los equipos de computación que no formen parte de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.
- Este servicio se prestará de forma adecuada en aquellos equipos de computación que tengan instalado una versión del Sistema Operativo con licencia correspondiente.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.18 | PÁG: 62 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS DE SERVIDORES EN EL FIREWALL DE ACCESO A INTERNET ADMINISTRADO POR LA DTIC.

Este servicio tendrá como función permitir el acceso desde internet a los servidores públicos de la UCV a través de la configuración del firewall que conforma la plataforma de seguridad de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.

El servicio de apertura y cierre de puertos de servidores es ofrecido por la DTIC y está dirigido a la Unidad de Tecnología de una Facultad o Dependencia Central que requiera el acceso desde Internet de sus servidores. El mismo deberá ser solicitado por el Jefe de la Unidad de Tecnología vía oficio y/o correo electrónico dirigido a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve, anexando la planilla de solicitud de apertura y cierre de puertos.

Responsabilidades del Usuario:

1. La Unidad de Tecnología de las Facultades o Dependencias Centrales notificarán ante la DTIC, cualquier cambio, registro o eliminación ocurrido a nivel de los servidores y/o dirección IP, a fin de hacer los cambios correspondientes en el firewall.
2. Las solicitudes de cambio, registro o eliminación en el firewall deberán ser dirigidos a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve anexando la planilla de solicitud de apertura y cierre de puertos.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El servidor público deberá estar ubicado en la zona de protección definida en el Firewall de la Facultad o Dependencia Central.
2. El servidor público deberá tener una dirección IP certificada y autorizada, es decir, deberá estar dentro del rango de direcciones IP asignadas a las subredes privadas y DMZ de los firewalls.
3. Para la apertura de puertos en los servidores públicos, la Unidad de Tecnología de la Facultad deberá verificar lo siguiente:
 - El servidor público deberá estar operativo.
 - El Servidor público deberá estar registrado en el DNS correspondiente a su dominio, el cual será administrado por la Facultad o Dependencia Central.
 - El Servidor público deberá tener activo solo los servicios solicitados.
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: III | SEC: 3.18 | PÁG: 63 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | | |

Responsabilidades de la Administración:

1. La DTIC será responsable de mantener la operatividad del firewall de Internet y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la Comunidad Universitaria y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
3. La DTIC será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
4. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y ser respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
5. La DTIC notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los servidores públicos no deberán tener instaladas aplicaciones y/o base de datos de carácter privado.
2. Los servidores privados no podrán ser accedidos directamente desde Internet.

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|---------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.19 | PÁG: 64 |
| | | | FECHA: Marzo 2009 | | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | VERSIÓN 1 | | |

APERTURA Y CIERRE DE PUERTOS DE SERVIDORES EN LOS FIREWALLS ADMINISTRADOS POR LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS CENTRALES DE LA UCV.

Este servicio tendrá como función permitir el acceso autorizado desde la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV a los servidores privados y públicos ubicados en cada una de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV, a través de la configuración de los firewall que conforman la plataforma de seguridad de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.

El servicio de apertura y cierre de puertos de servidores será ofrecido por la Unidad de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV a sus respectivos usuarios. El usuario deberá solicitar el servicio vía oficio y/o correo electrónico anexando la planilla de Solicitud de Apertura y Cierre de Puertos. En el caso de la DTIC, el correo deberá estar dirigido a la cuenta serviciosdtic@ucv.ve.

Responsabilidades del Usuario:

1. El usuario notificará a su correspondiente Unidad de Tecnología cualquier cambio, registro o eliminación ocurrido a nivel de los servidores y/o dirección IP, a fin de hacer los cambios correspondientes en el firewall.

Requisitos para optar al Servicio:

1. El servidor público o privado deberá estar ubicado en la zona de protección definida en el Firewall de la Facultad o Dependencia Central. En el caso de solicitudes temporales quedará a criterio de la Unidad de Tecnología la ubicación del servidor.
2. El servidor público deberá tener una dirección IP certificada y autorizada, es decir, deberá estar dentro del rango de direcciones IP asignadas a las subredes privadas y DMZ de los firewalls.
3. Para la apertura de puertos en los servidores públicos, la Unidad de Tecnología de la Facultad deberá verificar lo siguiente:
 - El Servidor público deberá estar en funcionamiento.
 - El Servidor público deberá estar registrado en el DNS.
 - El Servidor público deberá tener activo los servicios solicitados.
4. El usuario deberá aceptar los acuerdos y/o compromisos asociados al servicio.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.19 | PÁG: 65 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

Responsabilidades de la Administración:

1. La Unidad de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV será responsable de mantener la operatividad de su respectivo firewall y atenderá las fallas que el mismo presente tanto a nivel del sistema operativo como a nivel de hardware.
2. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, ser divulgados a la comunidad universitaria y serán respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
3. La Unidad de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV será responsable de monitorear la utilización de los recursos de hardware en el servidor. Esto con el fin de proceder a la actualización del mismo en el caso de ser requerido para garantizar la continuidad de los servicios.
4. Los acuerdos o compromisos asociados al servicio deberán estar definidos, serán divulgados a la comunidad universitaria y serán respetados para dar cumplimiento a la prestación del mismo de forma oportuna y correcta.
5. La Unidad de Tecnología de las Facultades y Dependencias Centrales de la UCV notificará a los usuarios de la suspensión del servicio por razones de mantenimiento o por fallas ocurridas en la operatividad del mismo.

Restricciones del Servicio:

1. Los servidores públicos no deberán tener instaladas aplicaciones y/o base de datos de carácter privado.
2. Los servidores privados no podrán ser accedidos directamente desde Internet.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.20 | PÁG: 66 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS | | | | |

MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este servicio estará dirigido a los usuarios de las Facultades y Dependencias Centrales que hacen uso de Sistemas de Información que están administrados por Unidades de Tecnología o por la DTIC.

Responsabilidad del Usuario:

1. Todo requerimiento deberá ser reportado detalladamente a través de una solicitud de servicio que deberá venir autorizada por la instancia correspondiente. .
2. El usuario deberá esperar el tiempo necesario requerido por el analista del sistema para procesar su requerimiento.
3. El usuario una vez notificado de la culminación del requerimiento deberá probar en el sistema si lo modelado satisface lo solicitado.
4. Los datos de cada sistema serán propiedad del usuario, es decir, él será el único que puede manipular la información.

Responsabilidad del Administrador/Analista de Sistema:

1. El analista no podrá modificar la estructura funcional de ningún sistema sin autorización del usuario
2. En caso de que el analista detecte alguna falla deberá notificarlo a los usuarios que corresponda y esperar autorización para su corrección.
3. El analista de sistema para dar por finalizado la solicitud deberá contar con la certificación por parte del usuario de que lo modelado satisface lo requerido.
4. El analista deberá evaluar el funcionamiento de los sistemas para identificar áreas potenciales de mejoras.
5. Registrará y documentará todo cambio o mejora realizado en el formulario correspondiente.
6. El administrador del sistema será el único responsable de la creación, eliminación o modificación de cuentas de usuarios y sus respectivas permisologías.

Restricciones:

1. La Unidad de Tecnología o en su defecto la DTIC solo dará soporte y mantenimiento a aquellos sistemas de información que estén bajo su responsabilidad.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: III | SEC: 3.20 | PÁG: 67 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | | | | |

Documentación Asociada

- (8) Normas generales para la implementación del servicio de correo electrónico en las Facultades, Dependencias de las Facultades y Dependencias Centrales.
- (9) Manual de Normas y Procedimientos Solicitud del Aval Técnico para la adquisición de equipos y servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.1 | PÁG: 68 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

INSTALACIÓN Y USO DE SOFTWARE

Responsabilidad del Usuario:

1. Todo usuario estará obligado a conocer y respetar lo establecido en el documento “Deberes y Restricciones por parte de los usuarios finales de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV ⁽³⁾”. De esta manera el usuario conoce lo que le será permitido y restringido en cuanto al uso del software y será responsable ante la Institución del uso que haga del mismo.
2. Todas las anomalías de software deberán ser comunicadas a la Unidad de Tecnología correspondiente.

Responsabilidad de la Administración:

1. De acuerdo con las normas y leyes relativas a los derechos de propiedad intelectual, el único software que será instalado en el computador del usuario será aquel que previamente haya sido estandarizado y/o autorizado por la Institución y para lo cual ésta dispone de las licencias respectivas a su nombre.
2. Cualquier software que ha sido instalado en un equipo que no cumpla con lo estipulado anteriormente, será desinstalado sin que ello derive ninguna responsabilidad de la Institución.
3. Los estándares de software deberán ser propuestos por la DTIC y aprobados por el CCTIC.

Restricciones:

1. El usuario no deberá participar en la copia, distribución, transmisión o cualquier práctica no autorizada en licencias de software.
2. No será permitido la instalación de software de “dominio público” o de “distribución libre” sin la debida autorización de la Institución.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.2 | PÁG: 69 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Acceso y Uso de los Sistemas de Información

Responsabilidad del Usuario:

1. EL código de acceso y contraseña del usuario no deberá darse a conocer a otro usuario, excepto a la Unidad de Tecnología correspondiente, cuando ésta lo requiera para realizar el mantenimiento del sistema; posteriormente a esto el usuario deberá cambiar su contraseña por medidas de seguridad.
2. Los sistemas de información desarrollados en la Institución, incluyendo los programas y aplicaciones, son propiedad de la misma, sólo podrán utilizarse para fines estrictamente Institucionales, Oficiales y Legales.
3. Los programas y aplicaciones contenidos en los sistemas de información no podrán reproducirse sin autorización o ser utilizados para fines ajenos a las funciones o poderes de la Universidad.
4. Los documentos y/o archivos generados o contenidos en los sistemas de información serán información oficial de la Institución. La destrucción o alteración fraudulenta de tales documentos electrónicos y/o archivos sin la autorización del supervisor estará sujeta a las sanciones de acuerdo al marco legal vigente.

Responsabilidad de la Administración:

1. Será responsabilidad de la Unidad de Tecnología tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de la información almacenada en los sistemas de información.
2. Los administradores y desarrolladores de sistemas deberán mantener la confidencialidad tanto de la data como de los archivos a los cuales puedan acceder, de forma de no permitir que terceros tengan conocimiento de los mismo.
3. Tratará la información almacenada en el sistema de una manera adecuada y adoptar las precauciones y medidas para proteger la seguridad de los datos, red y equipos. Las medidas de seguridad se dimensionarán en función de la importancia y criticidad de los recursos que se quieran proteger.

Restricciones:

1. La información almacenada en los sistemas de información será propiedad de la Unidad Organizacional que utiliza el sistema. La divulgación de tal información sin autorización estará estrictamente prohibida.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.2 | PÁG: 70 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

ADQUISICIÓN Y/O DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Responsabilidad del Desarrollador:


1. Los sistemas de información corporativos que se van a adquirir o desarrollar por parte de una Facultad o Dependencia Central, deberán contar con el aval técnico de la DTIC y la aprobación de las Autoridades Universitarias. En el caso de no ser corporativo, deberá notificarlo por escrito a la DTIC para su conocimiento y ser avalado por la Unidad de Tecnología correspondiente.
2. El diseño de cualquier Sistema de Información que se adquiera o desarrolle, deberá cubrir las necesidades de los usuarios con el fin de facilitar y mejorar las operaciones y prestación de servicios de la Institución.
3. El procedimiento para la implementación de Sistemas de Información deberá seguir la metodología de análisis y desarrollo dada por la DTIC, y serán coordinados por la Unidad de Tecnología correspondiente.
4. Cada desarrollador deberá utilizar su cuenta asignada, solamente en caso de que la actividad lo requiera y el jefe de la Unidad de Tecnología lo autorice, se utilizará la cuenta del administrador.
5. Toda persona que deje de prestar sus servicios en la Institución y tenga bajo su resguardo o responsabilidad el desarrollo, operación y/o administración de sistemas deberá hacer entrega formal de estos recursos al jefe inmediato o quien le suceda en el cargo. De la misma forma toda la documentación, instructivos, archivos, respaldos, etc. que contengan información relacionada.

Responsabilidad de la Administración:

1. Antes de contratar un desarrollo o adquirir un sistema de información, la DTIC deberá realizar una evaluación de su arquitectura a fin de revisar las características en cuanto a compatibilidad con la RedSI-UCV, niveles de seguridad, plataforma requerida, tráfico generado, entre otros. Esta evaluación deberá ser plasmada en un informe que se entregará a la Dependencia Central o Facultad que requiere la adquisición o desarrollo del Sistema de Información a fin de que sea considerado entre los requerimientos mínimos de contratación.

Restricciones:

1. Se dará soporte y mantenimiento a aquellos sistemas de información que la directiva de la DTIC así lo decida.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.2 | PÁG: 71 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

- Los desarrolladores de sistemas podrán acceder exclusivamente a aquellos archivos de usuario en modo consulta, es decir, no están autorizados para modificar o eliminar dichos archivos

Del Control y Supervisión de los Sistemas de Información

Responsabilidad del Usuario:

- Todo usuario deberá prestar su cooperación durante las auditorías realizadas sobre los sistemas y tecnologías de información, siempre y cuando estén autorizadas.
- Con el propósito de garantizar el uso apropiado de los recursos de la Institución, los códigos de accesos de los Sistemas de Información, asignados al usuario, no impedirán que este sea auditado por el personal autorizado y asignado por la Unidad de Tecnología correspondiente a tales fines.

Responsabilidad de la Administración:

- Cada Unidad de Tecnología deberá planificar la estrategia de control y prevención de los riesgos funcionales y operacionales de la información considerada y clasificada como de alto riesgo o confidencial. Para ello deberá llevar a cabo:
 - El inventario de activos de los sistemas de información, este comprende: equipo donde se aloja, programas, manuales, listados de información y los datos.
 - Detectar las posibles amenazas (humanas, físicas, ambientales, electrónicas o informáticas) que atenten contra la función y operatividad de la información, los programas de aplicación y los sistemas de información.
- Será responsabilidad de la Institución realizar auditorías anunciadas y no anunciadas con el fin de garantizar el uso apropiado de los recursos y asegurar que los procedimientos programados sean consistentes y estén siendo aplicados correctamente en su procesamiento y almacenamiento.
- Cada Unidad de Tecnología deberá diseñar el método de auditoría, que le permita detectar, monitorear y evaluar los recursos, necesidades y los flujos de información de los sistemas, con la finalidad de instrumentar, mantener o mejorar la gestión de la información. Los aspectos que se deberán auditar son:
 - Flujos de Información
 - Manuales de Normas y Procedimientos
 - Políticas de Información
 - Sistemas de Información

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: IV | SEC: 4.2 | PÁG: 72 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | | |

- Recursos Tecnológicos
- Costos y Beneficios

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.3 | PÁG: 73 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Responsabilidad del Usuario:

1. Cualquier defecto o anomalía que se detecte en los procesos de desarrollo o mantenimiento de sistemas, en sus mecanismos de seguridad, se deberá reportar a la mayor brevedad posible al administrador.

Responsabilidad del Diseñador / Administrador de Base de Datos:

1. El Diseñador de Base de Datos deberá:
 - Detectar y documentar conjuntamente con el analista de sistemas, los requerimientos reales del usuario, con la finalidad de identificar los datos a administrar.
 - Documentar la Base de Datos: Diagrama Entidad-Relación, diccionario de datos, normas de uso, entre otros.
 - Especificar el ámbito y los límites de la aplicación de base de datos, así como la interacción con otros sistemas.
 - Las tablas de la base de datos donde se almacena la información principal, deberán contener campos de bitácora que permitan conocer: Fecha y hora de creación del registro, usuario que crea el registro, fecha, hora y usuario que realiza modificaciones recientes.
2. El Administrador de Base de datos deberá:
 - Definir y organizar la estructura y el contenido de la base de datos.
 - Desarrollar procedimientos de seguridad para salvaguardar la base de datos: Asignar cuentas y contraseñas de acceso a los usuarios, monitorear las transacciones realizadas por los usuarios durante la sesión en el sistema y documentar las irregularidades presentadas.
 - Definir mecanismos de respaldos de la información y programas de manera de asegurar los procedimientos de recuperación de la información y del sistema en los servidores bajo su responsabilidad.
 - Cada Unidad de Tecnología deberá asegurar el almacenamiento de datos remoto, de los sistemas bajo su responsabilidad.
 - Preparar y llevar a cabo planes y acciones de contingencia y de migración de datos.
 - Dar mantenimiento al software de administración de la base de datos.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: IV | SEC: 4.3 | PÁG: 74 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | | |

Restricciones:

1. Los administradores no podrán modificar o eliminar datos o información a los cuales pueda acceder.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: IV | SEC: 4.4 | PÁG: 75 |
| | | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | | | | | | |
| ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | | | |

APLICACIONES DE OFICINA

Dentro de las aplicaciones o herramientas de trabajo que apoyan las tareas administrativas y/o académicas de la Comunidad Universitaria, se tendrá una gama de aplicaciones relacionadas con el proceso y transmisión de información, la cual varía desde la captura y presentación, hasta la distribución de la misma. Entre ellas se tendrán:

1. Procesador de palabras
2. Hoja de cálculo
3. Manejo de Presentaciones
4. Correo electrónico
5. Organizador personal
6. Explorador de Internet
7. Manejo de Base de datos, entre otros.

La DTIC ha estandarizado el soporte técnico que presta para las primeras cuatro actividades, por medio del Software Office Professional en sus versiones 2003 y 2007 y con respecto a la aplicación cliente de Correo Electrónico, a través de Outlook Express o Microsoft Outlook presentes en las versiones de Office antes mencionadas.

Otra alternativa que se ofrece para aquellos usuarios con movilidad, es una solución vía web que le permite consultar y enviar correos, sin necesidad de configurar un programa cliente en el equipo, sino accediendo al Servicio Webmail: www.correo.ucv.ve

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: IV | SEC: 4.5 | PÁG: 76 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | | |

SISTEMAS OPERATIVOS

Los Sistemas Operativos serán la base de funcionamiento de las aplicaciones, sistemas y bases de datos que prestan servicio a las operaciones de la Institución, a través de los equipos de computación asignados al personal, y son de vital importancia, debido a que su correcto funcionamiento depende la continuidad de las operaciones electrónicas de la misma.

En base al Sistema Operativo para los equipos de computación tanto portátiles (laptops) como de escritorio se ha estandarizado bajo los Sistemas Operativos Windows XP Professional y Windows Vista Versión Business, de forma tal que se garantice su compatibilidad con el ambiente operativo de red presente en la UCV. Estas versiones deberán ser las utilizadas por el personal docente, administrativo, técnico, obrero y vigilante de la Institución.

Adicionalmente, se tiene el Sistema Operativo bajo Linux Distribución Debian para equipos operados por personal que ejerce funciones de administración de la red y forman parte de las distintas Unidades de Tecnología de Facultades o Dependencias Centrales; así como personal docente y de investigación que así lo requiera.

Con respecto a los Sistemas Operativos de Red sobre los que se apoyan los servicios que ofrece la DTIC, y a los cuales se garantiza y presta soporte técnico, se tienen dos (2) plataformas operativas Unix y Windows, en el caso de Unix, se tienen los siguientes Sistemas Operativos de Red: Linux (Distribución Debian) y AIX; y por parte de la plataforma Windows, se tienen los Sistemas Operativos de Red: Windows 2000, 2003 y NT.

Responsabilidad del Usuario:

1. El usuario deberá informar sobre cualquier inconveniente con el Sistema Operativo al personal técnico de la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC.
2. El usuario no está autorizado para instalar, configurar o desinstalar el Sistema Operativo existente en un equipo ni deberá tener los permisos necesarios para tales cambios.

Responsabilidad de la Administración:

1. El único ente autorizado para instalar, configurar o desinstalar el Sistema Operativo en los equipos, será el personal administrador de la Red y que forma parte de la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central o la DTIC.
2. Se deberá tener una licencia de instalación del Sistema Operativo válida y legal que permita la actualización del mismo.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: IV | SEC: 4.5 | PÁG: 77 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE SOFTWARE | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | | | | | | |

3. El administrador de la Red deberá aplicar todas las actualizaciones críticas y de seguridad recomendadas por el fabricante; las mismas deberán haber sido probadas previamente en un ambiente de pruebas para garantizar que las mismas no afecten la operación de los servicios que provee el equipo.
4. Bajo la plataforma Windows, el administrador podrá actualizar a una versión inferior (downgrade) de la licencia del Sistema Operativo adquirido, siempre y cuando disponga del CD o media legal de la versión del Sistema Operativo el cual requiere instalar.
5. El administrador de la Red deberá asegurar que los Sistemas Operativos sean configurados y operen bajo niveles de protección que satisfagan los requerimientos mínimos de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
6. El administrador de la Red deberá garantizar ambientes de trabajo separados, discriminando ambientes de pruebas y producción.
7. Cualquier operación de administración y/o mantenimiento de los Sistemas Operativos de la Institución deberán realizarse utilizando interfaces seguras como por ejemplo: Secure Shell (ssh).
8. Las bitácoras o logs de los diferentes componentes y/o servicios de los Sistemas Operativos de la Institución deberán ser activados al mayor nivel de detalle posible o en su defecto utilizar algún aplicativo adicional que permita registrar las transacciones realizadas sobre los mismos.
9. Se deberá aplicar una solución corporativa para el resguardo de virus y software malicioso a los equipos conectados a la red, manteniendo la última huella de actualización que garantice la protección de los sistemas operativos.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.1 | PÁG: 78 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

ENLACES DE INTERNET Y EXTRAMUROS

Los enlaces de Internet permitirán, a través de Proveedores de Servicios de Comunicación, la conectividad de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV con el mundo exterior, es decir Internet comercial e Internet II, estos recursos de comunicación serán colocados por la Universidad para que todos sus miembros puedan acceder a los servicios públicos que se colocan en la Red y además colocar en la red información relevante de la universidad que pueda ser consultada por otras instituciones y la comunidad en general, en relación a las funciones fundamentales de la institución, Docencia, Investigación, Extensión y Gestión.

Los enlaces Extramuros permitirán, a través de Proveedores de Servicios de Comunicación, la conectividad de las Dependencias que están fuera del Campus Caracas con la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV, de esta forma estas dependencias pasan a ser parte de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV y pueden beneficiarse de los servicios que se prestan en ella.

La Administración y operatividad de estos enlaces será responsabilidad de la DTIC, sin embargo se deberán cumplir algunas normativas para asegurar su buen funcionamiento:

1. El Acceso a los enlaces tanto de Internet como Extramuros deberán estar centralizados para asegurar la implementación de mecanismos de seguridad de acceso que permitan dar confiabilidad a los servicios de intercambio de información a través de ellos.
2. Estará terminantemente prohibido establecer enlaces hacia Internet desde otro lugar de la Universidad, si por alguna situación esto llegara a suceder deberá aislarse de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV y no conectarse a ella bajo ningún concepto.
3. Todos los enlaces Internet y extramuros que se implementen en la institución deberán contar con mecanismos de seguridad, que minimicen los riesgos de ataques informáticos y software malicioso.
4. Los trámites necesarios para la implementación de enlaces o modificación de los existentes será responsabilidad de la DTIC, quién deberá establecer los convenios y contratos de servicios con los proveedores de servicios de comunicaciones, en beneficio de la Comunidad Universitaria.
5. El ancho de banda asociado a cada enlace extramuro estará dispuesto de acuerdo al monitoreo de uso que se realiza de cada enlace y de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria que se tiene para estos fines.
6. Si se requiere un ancho de banda adicional al dispuesto se deberá hacer el requerimiento a la DTIC, indicando las razones por las cuales se requiere la actualización del Ancho de banda. Una vez la DTIC recibe la solicitud, deberá hacer un estudio.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.2 | PÁG: 79 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

COMPUTADORES PERSONALES

La Universidad Central de Venezuela pondrá a disposición de su personal docente, administrativo, técnico, obreros y de vigilancia, todas aquellas herramientas y recursos necesarios, en la medida de sus posibilidades, para realizar sus respectivas funciones en la Institución.

En tal sentido, dentro de los recursos asignados, se tendrán los computadores personales o equipos de computación, los cuales son herramientas de trabajo pertenecientes a la UCV y las cuales serán asignadas al personal para darle un uso institucional y las mismas deberán ser configuradas de acuerdo a los lineamientos establecidos para tales fines.

Responsabilidad del Usuario:

1. El uso del computador asignado será de carácter estrictamente institucional.
2. El usuario deberá respetar los Deberes y Restricciones por parte de los Usuarios Finales de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.
3. El usuario sólo podrá utilizar el equipo con las aplicaciones requeridas para realizar sus funciones, si requiere una nueva aplicación o eliminar una existente, deberá contactar al personal de la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central, con previa autorización de su supervisor inmediato.

Responsabilidad de la Administración:

1. Los computadores adquiridos con una determinada licencia de Sistema Operativo y requieren cambiar a una versión inferior por razones justificadas y aprobadas por su supervisor inmediato; tal cambio deberá ser realizado con un Software Legal (disponer de la media o CD) y por parte del personal técnico de la Unidad de Tecnología correspondiente o la DTIC.
2. Los equipos deberán estar inventariados tanto por el Dpto. de Bienes e Inmuebles de la Dirección de Administración como por parte del administrador de la Red de la Facultad o Dependencia Central.
3. El administrador de la Red deberá realizar una planificación de equipamiento anual con proyección a 3 años, para tener contemplada las necesidades al momento de planificar las compras corporativas que contribuyan a que la inversión sea lo más baja posible.
4. El personal técnico de la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central deberá circular y registrar formalmente al personal sobre los Deberes y Restricciones por parte de los Usuarios Finales de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------|-------------|----------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.2 | PÁG: 80 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

5. El administrador deberá configurar los equipos de acuerdo a los lineamientos y políticas definidas por la DTIC, lo cual facilita la labor de administración y monitoreo de los equipos conectados a la Red.

Restricciones:

1. Los computadores personales asignados al personal serán propiedad de la Universidad Central de Venezuela y no del usuario final; y por tanto se le deberá dar un uso estrictamente institucional.

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.3 | PÁG: 81 |
| | | | FECHA: Marzo 2009 | | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | VERSIÓN 1 | | |

USO DE LOS SERVIDORES CORPORATIVOS DE LA UCV

Los servidores representarán la plataforma de Hardware donde se ofrecen los servicios corporativos y donde se alojan los sistemas de información de la Universidad . En este sentido, será importante garantizar la continuidad de su funcionamiento para la prestación de los servicios.

En cuanto al Uso de los Servidores:

1. Los servicios y las aplicaciones que preste un servidor en la UCV deberá ser de caracter corporativo e institucional.
2. La información ubicada en los servidores deberá estar disponible sólo para las personas autorizadas y se deberá asegurar que la información se encuentre siempre disponible para los usuarios.
3. Los servicios y/o aplicaciones que se ofrecerán desde un servidor deberán tener bien definido su alcance, es decir, si podrán ser accedidos desde la intranet e internet (servidor público) o solamente si podrán ser accedidos desde la intranet de la UCV (servidor privado).
4. Todo servidor dotado o suministrado por la DTIC como parte de la ejecución de un proyecto de caracter corporativo o para cubrir una necesidad en específico deberá ser mantenido con la configuración de hardware y software establecida. El hardware del servidor podrá ser repotenciado mas no desmejorado.

En cuanto a la Administración del Servidor:

1. Es reponsabilidad de la Unidad de Tecnología de la Facultad o Dependencia Central incluyendo la DTIC realizará respaldos periódicos de los datos guardados en los servidores que se encuentren a su cargo.
2. Las Unidades de Tecnología de la Facultades o Dependencias Centrales, incluyendo la DTIC, deberán velar que los servidores conectados a la red, se encuentren conectados a una unidad de fuente de energía ininterrumpida (UPS) con el fin de protegerlos de fluctuaciones de corriente y dar continuidad de los servicios.
3. Todo servidor deberá estar licenciado tanto en el sistema operativo como en las aplicaciones y mantener al día las actualizaciones a nivel de patches de seguridad.
4. Todo servidor deberá estar ubicado en una sala de servidores acondicionada para tal fin, teniendo en cuenta las condiciones mínimas de ambiente y de acceso.
5. Todo servidor con sistema operativo Windows y Linux certificado deberá contar con un software de antivirus licenciado.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.3 | PÁG: 82 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

6. Todo servidor que preste un servicio a la comunidad universitaria y al público en general deberá tener una figura de administrador para las siguientes actividades:
 - Actividades relacionadas con la Administración del sistema operativo.
 - Actividades relacionadas con la Administración de la(s) Aplicación(es).
 - Actividades relacionadas con la Administración de Base de Datos.
7. Para prevenir el acceso no autorizado, los administradores deberán usar un sistema de clave robusto en el servidor de seguridad.
8. Las claves de acceso sólo deberán ser del conocimiento de la(s) persona(s) que administran el servidor de seguridad.
9. Se deberá cambiar la clave de Acceso por lo menos cada 6 meses.
10. Las claves de acceso serán intransferibles, quedando terminantemente prohibido facilitar su utilización a personas ajenas a la administración del servidor de seguridad.
11. Los usuarios deberán realizar a través de su U.I., las solicitudes de apertura o cierre de puertos de sus servidores hacia Internet. La U.I. deberá llenar la planilla de solicitud que se anexa a este documento, la cual podrá ser enviada vía correo electrónico o en físico a la DTIC.

Restricciones del uso de los servidores:

1. Por razones de seguridad ningún servidor público ni privado podrá ser accedido mediante el uso del comando telnet (puerto 23).


En cuanto a la Configuración de Hardware de los Servidores:

Los servidores deberán contar con las siguientes características mínimas:

1. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de fuente de poder.
2. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de discos.
3. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de fan-cooler.
4. Deberán tener capacidad redundancia a nivel de tarjeta de red.
5. Documentación del Equipo (Manuales y/o CDs de instalación, administración, y troubleshooting).
6. Equipo de Fabricante reconocido en el Mercado.

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | CAP: V | SEC: 5.3 | PÁG: 83 |
| | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | |

7. Soporte técnico en Venezuela.
8. Deberán tener mecanismos para realizar respaldo de la información.

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.4 | PÁG: 84 |
| | | | FECHA: Marzo 2009 | | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | VERSIÓN 1 | | |

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

Los equipos de comunicación permitirán la conectividad internamente en una Dependencia Central, entre las Dependencias de la Universidad y de éstas hacia el exterior, serán los que concentran el sistema de cableado de cobre y fibra con que cuenta la Universidad. Hay varios tipos de equipos de comunicación, entre ellos podemos mencionar: Router, Switches, Concentradores, RAS (Remote Access Server), Transceivers, entre otros.

Responsabilidad de la Administración:

1. Los equipos de comunicación deberán estar instalados sobre Racks en los Cuartos de Cableados de cada edificio de la Institución, con ambiente adecuado en cuanto a Aire Acondicionado, Alimentación Eléctrica y Seguridad de Acceso.
2. La Seguridad de Acceso (claves, llaves, etc.) serán responsabilidad de las Unidades de Tecnología de cada Facultad o Dependencia Central.
3. La DTIC podrá delegar la administración de algún equipo de comunicación a la Unidad de tecnología de una Facultad o Dependencia Central, dependiendo de la densidad de usuarios u otros criterios, sin embargo cualquier cambio en la configuración deberá ser discutidos y autorizados por el personal de la DTIC.
4. Los equipos de comunicación adquiridos por las Dependencias Centrales o Facultades, deberán ser configurados con la topología vigente en la DTIC que permita el funcionamiento de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV, por tal razón al igual que en el punto anterior, cualquier cambio en la configuración de los equipos deberá ser autorizada y programado con el personal de la DTIC.
5. Los administradores de equipos de Comunicación deberán hacer un mantenimiento periódico de los equipos de comunicación (configuración, seguridad, entre otros).
6. La DTIC pondrá a la disposición de las Unidades de Tecnología, herramientas de Monitoreo que permitan medir características de funcionamiento de los switches, así como el tráfico que se genera y recibe por cada puerto desde y hacia cada localidad de las Dependencias Centrales.
7. La DTIC/Unidades de Tecnología, deberá requerir a las Autoridades Universitarias los recursos financieros necesarios para establecer los contratos de mantenimiento para toda la plataforma de equipos de comunicación con que cuenta la institución a fin de mantener actualizados estos equipos y minimizar el riesgo de fallas.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.4 | PÁG: 85 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

8. Los administradores de equipos de comunicación deberán contar con un mapa de direccionamiento que les permita determinar con celeridad en que segmento de la red / puerto del equipo, se encuentra una dirección IP específica, esto con el fin de acelerar los procesos de detección y aislamiento de fallas.
9. La DTIC deberá elaborar un documento, actualizarlo y distribuirlo periódicamente a través de medios electrónicos, donde se establezcan las especificaciones técnicas mínimas que deberán tener los equipos de comunicación que se adquieran en cualquiera de las Dependencias Centrales y Facultades de la UCV, esto con el fin de estandarizar y facilitar la administración, además la adquisición debe contar con el Aval Técnico de la Unidad de Informática correspondiente.
10. Las Facultades o Dependencias Centrales que requieran la adquisición de equipos de comunicación, para instalación de nuevas redes locales, modificación o actualización de las existentes, deberán solicitar la asesoría correspondiente a la DTIC, para garantizar la compatibilidad de los equipos a adquirir con la plataforma de la red de datos de la UCV.
11. Las fallas presentadas en los diferentes equipos de comunicación de la institución deberán ser notificadas a la DTIC a la brevedad posible, a fin de hacer las gestiones necesarias para solventar el problema. Si los equipos están contemplados en Contratos de Mantenimiento y/o Servicio deben ejecutarse de manera inmediata el procedimiento correspondiente.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.5 | PÁG: 86 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

CENTRALES TELEFÓNICAS / APARATOS TELEFÓNICOS

Las Centrales Telefónicas y los módulos de distribución en el Sistema actual y los Servidores de Comunicación en el sistema nuevo constituyen el núcleo principal del Sistema de Telefonía de la institución, existen dos centrales telefónicas principales (Campus Caracas y Campus Maracay) y varios módulos de distribución ubicados en las Facultades de Ciencias, Arquitectura, Residencias II, Escuela Vargas y Edificio del C.C. Los Chaguaramos y Servidores de Comunicación en el Rectorado, Facultad de Ciencias, Medicina e Ingeniería. Los aparatos telefónicos permitirán la interacción de los usuarios con el sistema telefónico. Este equipamiento lo colocará la institución a disponibilidad de sus miembros para facilitar las labores institucionales que desarrolla, por lo tanto deberán utilizarlos bajo lineamientos corporativos con el fin de optimizar su uso y operatividad.

Responsabilidad de la Administración:

1. La DTIC deberá proveer los mecanismos y realizar las gestiones necesarias para realizar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo de las Centrales Telefónicas y los módulos de distribución y los servidores de Comunicación.
2. La administración de todo el equipamiento relacionado con el Sistema Telefónico (actual y nuevo) será responsabilidad de la DTIC.
3. Las centrales Telefónicas, los módulos de distribución y los Servidores de Comunicación deberán estar colocados en áreas especialmente acondicionadas en cuanto a temperatura, humedad, Aire Acondicionado, alimentación eléctrica, puesta a tierra, luminaria, espacio, etc.
4. Las áreas donde se instale este equipamiento deberá tener sistemas de seguridad de acceso que aseguren la entrada solo a personal autorizado por la Institución.
5. El dimensionamiento de la Central telefónica se realizará en base a las necesidades reales de la Institución y a la disponibilidad presupuestaria con que se cuente, se entiende que no se alcanza a cubrir todos los requerimientos, pero es necesario minimizar la utilización de Centralillas telefónicas, ya que traen problemas de compatibilidad y duplican el esfuerzo necesario para la administración y el mantenimiento. Donde hay necesidades no cubiertas por el dimensionamiento actual del Sistema Telefónico se recomendará la utilización del nuevo Sistema de Telefonía IP para implementar el crecimiento. Donde ya existen centralillas telefónicas se recomendará la transición paulatina al nuevo Sistema.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.5 | PÁG: 87 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

6. Los aparatos telefónicos utilizados por los miembros de la comunidad universitaria (tanto en el sistema actual como en el nuevo) serán propiedad de la institución, por lo que queda terminantemente prohibido extraerlos de los recintos universitarios donde fueron instalados, sin la autorización y justificación por escrito de la autoridad competente. El incumplimiento de esta norma podrá implicar daños al patrimonio lo cual es un delito penado por la ley.
7. Los aparatos telefónicos serán entregados a los usuarios mediante Actas de Entrega, con el fin de velar por el resguardo físico, uso adecuado y seguridad de los mismos.
8. La DTIC deberá llevar un inventario de los aparatos telefónicos y los responsables de los mismos para el control de asignación y uso.
9. Cualquier falla de funcionamiento de los aparatos y del sistema telefónico (actual o nuevo) en general deberá ser notificada de inmediato a la DTIC, mediante los procesos de Atención a Usuario establecidos a este respecto.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.6 | PÁG: 88 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

PLATAFORMA DE CABLEADO


La plataforma de Cableado constituye el camino físico en la conectividad de la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV estará conformada por Cableado Estructurado (CE) y los Cuartos de Cableado (CC) que garantizarán la conectividad física de los edificios de la Universidad Central de Venezuela a los Sistemas de cableado externo como el Backbone de Fibra Óptica (BFO, incluyen los rack de conectorización) y el cableado de Planta Externa Telefónica (PET, incluyen los FXB)), su implementación y uso requerirá el cumplimiento de lineamientos generales y especificaciones técnicas para su adecuación óptima a la Red de Servicios Integrados de la UCV, RedSI-UCV.

Responsabilidad de la Administración:

1. Todos los CE de la Institución deberán alinearse con las especificaciones emanadas de la DTIC en el documento “Especificaciones Técnicas sobre el Sistema de Cableado Estructurado para Redes de Área Local ⁽¹⁰⁾”.
2. Todos los CC de las diferentes redes de la Institución deberán alinearse a las especificaciones emanadas de la DTIC en el documento “Especificaciones Técnicas para el Acondicionamiento de Cuartos de Cableado ⁽¹¹⁾”.
3. Las actualizaciones que requiera el BFO deberán alinearse con las especificaciones técnicas emanadas de la DTIC (Documento por definir, que se anexará a este Manual en su próxima versión).
4. Las actualizaciones y mantenimientos a la PET deberán alinearse con las especificaciones técnicas emanadas de la DTIC (Documento por definir, que se anexará a este manual en su próxima versión).
5. La DTIC deberá actualizar y distribuir periódicamente los documentos indicados para adecuarlos a los avances tecnológicos y a la definición o actualización de estándares acerca de este aspecto técnico. Además deberá anexarlos en las próximas versiones de este manual.
6. Los trabajos de instalación y actualización de CE, CC, BFO y PET, deberán estar respaldados por contratos de mantenimiento que aseguren su continuidad y operatividad y minimicen el riesgo de fallas.
7. La DTIC tendrá como función asesorar todos los procesos de contratación de instalación de nuevas plataformas de cableados o actualización de los existentes.
8. Luego de la Instalación o actualización de un CE, la DTIC deberá realizar una re-certificación que corrobore la información entregada, por la empresa que elaboró los trabajos, y la calidad del trabajo.

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: V | SEC: 5.6 | PÁG: 89 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | | |

9. Los administradores de Red de las diferentes Facultades y Dependencias Centrales deberán utilizar la Ingeniería de detalle, entregada por las empresas instaladoras de plataformas de cableado, como herramienta de trabajo que les permitirá conocer en detalle la instalación y de esta manera dar respuesta mas expedita a las posibles fallas.
10. Los trabajos de Instalación o actualización de CE, CC, BFO y PET; en el Campus Caracas, que requieran obras civiles y/o modificaciones estructurales deberán ser revisados y autorizados por el Consejo de Preservación y Desarrollo, COPRED, de la UCV, en beneficio de la preservación del Patrimonio.

| | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.7 | PÁG: 90 |
| | | | FECHA: Marzo 2009 | | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | VERSIÓN 1 | | |

REDES INALÁMBRICAS (WIRELESS)

La infraestructura de Redes Inalámbricas proveerá a los usuarios de la Comunidad Universitaria una alternativa de acceso a los servicios que se ofrecen a través de RedSI-UCV.

Con respecto a la Administración de la Infraestructura Inalámbrica:

1. Cuando se requiera instalar un equipo que brinde acceso inalámbrico a RedSI-UCV, se deberá presentar una solicitud por escrito a la DTIC, suscrita por el titular de la Dependencia Central, en donde explique y justifique la necesidad de dicha instalación, identifique la(s) persona(s) que tendrá a su cargo la instalación y administración de éstos equipos y la descripción de los equipos a ser instalados. El caso será analizado conjuntamente con la persona asignada por la Dependencia Central que solicita. La autorización para la instalación de la solución estará sujeta al cumplimiento de las normativas y políticas generales que en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones esta Dependencia Central ha promulgado para garantizar el buen funcionamiento de la plataforma tecnológica de la institución.
2. La instalación de redes inalámbricas de la UCV, estará destinada a brindar a la Comunidad Universitaria, acceso a RedSI-UCV con fines académicos, de investigación, de extensión o administrativos, de acuerdo con el propósito fundamental de la Universidad. Por tanto, se prohíbe su uso para otros fines.
3. Para aprobar una solicitud de instalación de equipos que brinden acceso inalámbrico a la red corporativa, se deberán garantizar condiciones mínimas de seguridad física a fin de evitar el hurto de los mismos o el acceso a puertos de datos.
4. El administrador del servicio de redes inalámbricas de la UCV deberá entender que por la naturaleza propia de las bandas de uso libre ISM, las redes inalámbricas son altamente vulnerables entre sí, esto quiere decir que de no encontrarse correctamente configuradas pueden causarse problemas serios de interferencia e interoperabilidad entre ellas impidiendo su correcto funcionamiento de manera global. Por ello, la DTIC deberá conocer la ubicación, configuración y especificaciones técnicas de cualquier equipo o servicio de redes inalámbricas a fin de optimizar su uso, especialmente aquellos equipos que se conectan a los servicios de la red corporativa.
5. Se entiende por administrador de un servicio de redes inalámbricas de la UCV, al personal técnico designado por una Dependencia Central o Facultad solicitante, autorizado por las autoridades de la Facultad o Dependencia Central para tales fines y debidamente informado a la DTIC.
6. Queda terminantemente prohibida la instalación de dispositivos que brinden acceso inalámbrico a la red sin la debida autorización de la DTIC.

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.7 | PÁG: 91 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

7. Los equipos que brinden acceso inalámbrico debidamente autorizados, son propiedad de la Dependencia Central que los haya adquirido, sin embargo, de ser necesario y bajo mutuo acuerdo con esta Dependencia Central, la DTIC se reserva el derecho de administrarlos.
8. Los equipos que brindan servicio de redes inalámbricas conectadas a la red corporativa, se encuentran sujetos a las mismas reglas y políticas de administración y seguridad que se aplican a todos los dispositivos electrónicos de comunicación de la red cableada.
9. El administrador deberá colocar un código de acceso y una clave para el acceso de los usuarios a la red inalámbrica. El acceso no puede estar abierto sin restricciones.
10. Será responsabilidad de la Dependencia Central que ofrece el servicio de red inalámbrica establecer a través de su Unidad de Tecnología mayores mecanismos de seguridad para el acceso de sus usuarios.
11. Como unidad designada por el Consejo Universitario para el desarrollo, actualización, integración, gestión, normalización y regulación de soluciones de tecnologías de información y comunicaciones en la UCV, la DTIC reservará su potestad reglamentaria de bloquear el acceso a la Red Corporativa a las bases inalámbricas cuando determine que están causando problemas al resto de la red.
12. La DTIC creará un registro en el que quedarán censadas tanto las redes inalámbricas autorizadas como las solicitudes de nuevas redes. En este registro deberán quedar recogidas todas las características técnicas de las mismas, así como el personal técnico y administrativo responsable.
13. La DTIC será la encargada de la vigilancia, supervisión y cumplimiento de esta normativa.
14. La DTIC informará a los usuarios de los servicios de acceso inalámbrico a la red y a las unidades de tecnología que administren estos servicios, las políticas de uso, privacidad y seguridad, que se han establecido en la Institución.
15. La DTIC se reservará el derecho de controlar o negar el acceso al servicio de redes inalámbricas a aquellas personas que no cumplan con los requisitos de uso establecidos en esta normativa.
16. La DTIC se reservará el derecho de deshabilitar o desconectar cualquier equipo que brinde acceso inalámbrico sin contar con la debida autorización, independientemente de la existencia de otros equipos de red conectados a ese equipo.
17. La DTIC se reservará el derecho de aprobar o rechazar una solicitud de instalación de equipos que brinden acceso inalámbrico a la red de acuerdo a criterios de necesidad (justificación), seguridad física y lógica de la instalación, capacidad de administración de los equipos y el servicio y criterios técnicos relacionados con los equipos y componentes propuestos para ser instalados.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.7 | PÁG: 92 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

18. La DTIC deberá crear, mantener y actualizar las políticas y los estándares de seguridad en los servicios de red inalámbrica.
19. La DTIC deberá instalar, configurar y administrar los servicios de redes inalámbricas en áreas públicas de la Institución, siempre que cuente con el presupuesto para ello.
20. La DTIC se reservará el derecho de aprobar o rechazar posibles cambios o modificaciones físicas o lógicas sobre equipos y componentes que brinden acceso inalámbrico a la red de acuerdo a criterios eminentemente técnicos y de seguridad.
21. La DTIC asesorará permanentemente a las autoridades universitarias y a las Dependencias Centrales que lo requieran, en lo referente al diseño, elaboración y ejecución de políticas de implementación, uso, mantenimiento y crecimiento de los servicios de acceso inalámbrico a la red.
22. La DTIC podrá suspender los privilegios de uso de los servicios de redes inalámbricas a un determinado usuario por razones relacionadas con la seguridad y bienestar de otros miembros de la Institución o de la propiedad institucional.
23. Las redes inalámbricas ya existentes dentro de los campi Caracas y Maracay, así como en los extramuros, deberán adaptarse a lo establecido en la presente normativa antes de un período de 6 meses a partir de la fecha de aprobación de las siguientes normativas.
24. Si la naturaleza de las tareas y actividades a realizar a través de la red inalámbrica solicitada, tienen una justificación válida y atiende a una necesidad comprobada de la comunidad universitaria pero puede implicar una afectación negativa a la red corporativa, y por ende, pueda potencialmente interferir en las actividades que normalmente realizan los usuarios de ella, entonces la red inalámbrica deberá instalarse totalmente desconectada de la plataforma tecnológica operativa de la Universidad. Igualmente si por la naturaleza de las actividades a realizar, se comprueba la necesidad de conexión temporal a la plataforma tecnológica de la UCV, deberá coordinarse y planificarse con la DTIC; y dicha conexión deberá realizarse en los horarios de menor afectación.
25. Las redes inalámbricas de la UCV hacen uso del espectro de radio frecuencias en las bandas libres ISM (Industrial, Scientific and Medical) de 2.4 GHz. y 5 GHz. para interconectar equipos y componentes a la red cableada que permiten el acceso a red corporativa y en consecuencia a las redes externas como Internet e Internet2, entre otras. Este servicio no está diseñado para sustituir a la red cableada tradicional sino que debe considerarse como una solución complementaria o una extensión de la red cableada para áreas públicas, por ende serán instaladas siempre y cuando no exista posibilidad alguna de implementar soluciones de redes cableadas o instaladas en sitios estratégicos de alto tránsito de usuarios de la red

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.7 | PÁG: 93 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: POLÍTICAS TÉCNICAS DE LOS RECURSOS DE HARDWARE | | | | |

como pudieran ser bibliotecas, salas de lectura, auditorios, laboratorios de docencia/investigación, salas de reuniones, etc.

26. Las redes inalámbricas que hacen uso de las bandas libres ISM serán utilizadas principalmente para acceso y navegación web. Aquellos servicios críticos, como sistemas administrativos o sistemas que contengan información institucionalmente sensible, crítica y/o confidencial, deberán utilizar protocolos de seguridad correctamente configurados.

| | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: V | SEC: 5.7 | PÁG: 94 |
| | | | FECHA: Marzo 2009 | | |
| | ASUNTO: DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | | VERSIÓN 1 | | |

Documentación Asociada

- (10) Especificaciones Técnicas sobre el Sistema de Cableado Estructurado para Redes de Área Local
- (11) Especificaciones Técnicas para el Acondicionamiento de Cuartos de Cableado

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: VI | SEC: 6.1 | PÁG: 95 |
| | | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: DEL MAL USO DE LOS SERVICIOS, RECURSOS Y DE LAS SANCIONES | | | | | |

NO DEBERÁN:

1. Divulgar la clave de acceso de su cuenta personal, que le sea asignada para el uso de los servicios de la Red Corporativa de Datos.
2. Realizar la instalación de cualquier programa o aplicación en las estaciones de trabajo.
3. Instalar programas ilegales en los equipos de computación de la Institución.
4. Acceder a la Red Corporativa de Datos con equipos asignados a otros usuarios sin su previa autorización.
5. Comer, beber o fumar mientras estén utilizando los equipos de computación de la Institución.
6. Utilizar los equipos de computación y la información contenida en ellos, para fines distintos a los cuales han sido destinados.
7. Realizar copias no autorizadas de programas instalados en su equipo de computación.
8. Instalar programas o aplicaciones en los directorios de datos de los servidores.
9. Extraer cualquier tipo de información de la Institución sin previa autorización.
10. Enviar mensajes con archivos anexos a través de la mensajería instantánea (Aplicación para Conversación o Chat, como Messenger)
11. Colocar claves de acceso a nivel del equipo para su arranque sin previa autorización del personal de la Unidad de Tecnología.
12. Acceder a páginas vinculadas con Pornografía, Sexo, Violencia, Música, Videos, entre otros.

DE LAS SANCIONES

1. El usuario deberá utilizar los recursos de la red exclusivamente para las actividades a las cuales ha sido autorizado y se compromete al cumplimiento de las normas establecidas bajo el marco legal vigente.
2. Se deberá seguir proceso disciplinario formal según esté contemplado en los reglamentos, normas y procedimientos que rigen al personal de la UCV y especialmente a los que rigen a la DTIC, cumpliendo con la legislación y normativa vigente señalada en las Normas de seguridad de tecnologías de información para su cumplimiento.

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|----------------------|------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 96 |
| | | | VERSIÓN 1 | FECHA: Marzo 2009 | |
| | ASUNTO: GLOSARIO | | | | |

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Access Point o Punto de acceso inalámbrico: (WAP o AP por sus siglas en inglés: Wireless Access Point)

En una red de computadores, es un dispositivo que interconecta dispositivos de comunicación inalámbrica para formar una red inalámbrica. Normalmente un Access Point también puede conectarse a una red cableada, y puede transmitir datos entre los dispositivos conectados a la red cable y los dispositivos inalámbricos.

Administrador de Red:

Es la persona encargada de la administración de la red. Entre sus actividades incluye la administración, mantenimiento y monitoreo de los equipos de comunicaciones y servidores que conforman la red: switches, routers, firewalls, etc.

Base de Datos: (Data Base)

Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla, con la posibilidad de relacionarlos, ordenarlos en base a diferentes criterios, etc. Las bases de datos son uno de los grupos de aplicaciones de productividad personal más extendidos.

CCTIC:

Consejo Central de Tecnología de Información y Comunicaciones. Órgano asesor del Consejo Universitario cuyo propósito es el de analizar y elaborar propuestas y recomendaciones en referencia a políticas y lineamientos corporativos

para el establecimiento de normas y estándares inherentes a la adquisición, desarrollo, implantación y utilización de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), en todos los ámbitos de la Universidad Central de Venezuela; así como también, contribuir al fortalecimiento de las áreas de informática en todas las Facultades y Dependencias de la Institución.

Contraseña de Usuario:

Una contraseña de usuario o clave es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se le permite el acceso. Aquellos que desean acceder a la información se les solicitan una clave; si conocen o no conocen la contraseña, se concede o se niega el acceso a la información según sea el caso.

Contraseñas Críticas:

Una clave con una complejidad de mayor nivel que la habitual, que protege una cuenta de usuario privilegiado y con la cual es posible efectuar actividades críticas como instalación de plataformas o sistemas, habilitación de servicios, actualización de software, configuración de componentes informáticos, etc. Dichas cuentas no serán de uso habitual (diario), sino que sólo son utilizadas ante una necesidad específica de realizar alguna tarea que lo requiera.

Cuenta Genérica de Correo:

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---------|------------|--------|
|  <small>Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones</small> | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | | CAP: | SEC: | PÁG: |
| | | | | | | 97 |
| | ASUNTO: GLOSARIO | | | VERSIÓN | | FECHA: |
| | | | 1 | | Marzo 2009 | |

Cuenta de correo asociada a una Dependencia, Institución u Organización bajo la responsabilidad de un usuario.

Datos: (Data)

Hechos conceptos, instrucciones o caracteres representados de un amañera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por ser humanos o por medios automáticos y a los cuales se le asigna un significado.

Derechos de Acceso de los Usuarios:

Es el conjunto de permisos o privilegios dados a un usuario para acceder a un determinado recurso. A mayor permiso para un usuario, mayores posibilidades para manipular el recurso.

Directorio:

Es una estructura jerárquica que almacena información sobre recursos (o de forma más general, *objetos*) en la red. El directorio se implementa normalmente como una base de datos optimizada para operaciones de lectura (soporta búsquedas de grandes cantidades de información) y con capacidades de exploración.

Directorio Activo: (Active Directory)

El servicio de directorio que incorpora Windows 2000 se denomina Directorio Activo (Active Directory). El Directorio Activo es un servicio de red que almacena información acerca de los recursos existentes en la red y controla el acceso de los usuarios y las aplicaciones a dichos recursos, lo cual permite organizar, administrar y controlar *centralizadamente* el acceso a los recursos de la red.

DNS: (Domain Name System)

Servicio de nombres de dominio que permite la administración de los nombres de computadores. Este servicio constituye el mecanismo de asignación y resolución de nombres (traducción de nombres simbólicos a direcciones IP) en Internet.

Dominio:

Bajo el ambiente Windows, un dominio es una agrupación lógica de servidores de red y computadores asignados a los usuarios finales, que comparten información común sobre cuentas de usuarios, grupos, equipos, entre otros; y seguridad. Esta información administrativa se encuentra centralizada y por ello resulta más fácil y segura de gestionar.

Desde el punto de vista del Directorio Activo, se define con más propiedad el concepto de dominio en Windows 2000: un dominio es un conjunto de equipos que comparten una base de datos de directorio común y que se identifica mediante un nombre de dominio DNS.

DTIC:

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, adscrita al Rectorado de la UCV, tiene como misión apoyar y facilitar los procesos fundamentales de la Universidad Central de Venezuela, mediante la prestación de servicios corporativos para el desarrollo, actualización, integración, gestión, normalización y regulación de soluciones de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Estaciones de Trabajo:

| | | | | | |
|--|--|--|--------------|------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 98 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: GLOSARIO | | | | |

Una estación de trabajo es una computadora que facilita a los usuarios el acceso a los servidores y periféricos de la red. A diferencia de una computadora aislada, tiene una tarjeta de red y está físicamente conectada por medio de cables u otros medios no guiados con los servidores.

FTP: (File Transfer Protocol)

Es un protocolo de transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red basada en la arquitectura cliente-servidor, de manera que desde un equipo cliente nos podemos conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle nuestros propios archivos independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

Freeware:

Define un tipo de software de computadora que se distribuye sin costo y por tiempo ilimitado, frente al shareware, en el que la meta es lograr que un usuario pague, usualmente luego de un tiempo "trial" limitado (en demo) y con la finalidad de habilitar toda la funcionalidad. A veces se incluye el código fuente, pero no es lo usual.

FXB:

Tablero de Distribución Principal por edificio, en instalaciones de redes telefónicas.

Internet 2 (I2) o UCAID (University Corporation for Advanced Internet Development):

Es un consorcio sin fines de lucro que desarrolla aplicaciones y tecnologías de redes avanzadas, la mayoría para transferir información a alta velocidad.

Internet2 es una red telemática desarrollada principalmente por las universidades estadounidenses, construida en fibra óptica y permite altas velocidades con una gran fiabilidad.

ISM: (Industrial, Scientific and Medical)

Son bandas reservadas internacionalmente para uso no comercial de radiofrecuencia electromagnética en áreas industrial, científica y médica. En la actualidad estas bandas han sido popularizadas por su uso en comunicaciones WLAN (por ejemplo Wi-Fi) o WPAN (por ejemplo Bluetooth).

Privativo:

El software no libre (también llamado software propietario, software privativo, software privado, software con propietario o software de propiedad) se refiere a cualquier programa informático en el que los usuarios tienen limitadas las posibilidades de usarlo, modificarlo o redistribuirlo (con o sin modificaciones), o cuyo código fuente no está disponible o el acceso a éste se encuentra restringido. Dicho software se maneja con licencias de uso.

Privilegios:

Es el permiso para acceder a un recurso, servicio o información de la red garantizado por el ente competente.

Privilegios Autorizados:

Se refiere al permiso otorgado por la Ley, una licencia de uso o una autoridad competente.

Privilegios Especiales:

| | | | | | |
|---|--|--|--------------|------|----------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 99 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: GLOSARIO | | | | |

Se refiere al permiso otorgado a un usuario más allá de los permisos generales otorgados a todos o a un grupo de usuarios.

Propietario de la Información:

Persona o Dependencia responsable de los datos.

Recursos de la Red:

Se define a los recursos de la red a todas aquellas facilidades telemáticas que la UCV, a través de la DTIC, las Unidades de Tecnología de las Dependencias Centrales, Facultades, Escuelas o Institutos y por otras vías proveen, tanto de manera local como a través de Internet, a todos los miembros de la comunidad universitaria.

Red Corporativa de Datos:

Es la red de comunicaciones de datos de la UCV que permite a sus usuarios compartir información, recursos y acceder a servicios por medio de servidores y equipos de comunicaciones. NO ES REDSI

Redes inalámbricas (en inglés wireless network)

Son aquellas que se comunican por un medio de transmisión no guiado (sin cables) mediante ondas electromagnéticas. La transmisión y la recepción se realizan a través de antenas.

RedSI-UCV:

Es la red de comunicaciones de voz, datos y video de la UCV que permite a sus usuarios compartir información, recursos y acceder a servicios por medio de servidores y equipos de comunicaciones. Antes llamada Red Corporativa de Datos de la UCV.

Responsable de la Seguridad Informática:

Es la persona o la unidad de tecnología, usuario de un sistema o servicio que debe hacerse responsable por salvaguardar la seguridad del mismo, al menos en la parte que tiene injerencia.

Sistema Operativo:

Es un conjunto de programas que administran los recursos del computador como discos duros, memorias, control de periféricos como monitor, teclados, etc.

Sistemas Informáticos Protegidos:

Son aquellos sistemas protegidos con alguna medida de seguridad por ejemplo las contraseñas, para que de esta manera no sea ilícito el acceso a un sistema informático de carácter público. Los simples anuncios de “no ingreso” no encajarían dentro del concepto de medida de seguridad.

TIC:

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación servirá para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos.

UCV:

Universidad Central de Venezuela, declarada *Patrimonio Mundial de la Humanidad* (UNESCO), es una de las universidades más importantes de Venezuela, ubicada en la ciudad de Caracas, fue fundada en el año 1721, como Real y Pontificia

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------|-------------|-----------------------------|
|  Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones | MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL USO DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA UCV | | CAP: | SEC: | PÁG: 100 |
| | | | VERSIÓN 1 | | FECHA: Marzo 2009 |
| | ASUNTO: GLOSARIO | | | | |

Universidad de Caracas, siendo la primera universidad fundada en el país.

Unidad Autorizada:

Es aquella unidad facultada para efectuar alguna actividad o proceso.

Unidad Organizacional (Organizational Unit - OU)

Es un subconjunto del Dominio Windows, donde se tiene agrupado usuarios, equipos y recursos administrados independientemente, además de otras unidades organizacionales, que permiten conseguir una estructuración lógica de los objetos del directorio de acuerdo con la organización de la empresa, delegar la administración independiente y establecer de forma centralizada comportamientos distintos a usuarios y equipos.

Unidades de Tecnologías de Facultades y Dependencias Centrales:

Tienen como función brindar el soporte en Tecnología de la Información y Comunicaciones a la gestión Académico-Administrativa requerida por la Facultad, Escuela, Instituto o Dependencia Central, aplicando las normas, políticas y estándares corporativos, a fin de garantizar la actualización, operatividad tecnológica y servicios de información para así lograr su consolidación en la UCV.

Usuarios Finales:

Los usuarios finales son aquellos que hacen uso de los servicios y recursos que brinda la red. Se pueden dividir, según el tipo de tarea, en:

- Docentes e Investigadores
- Estudiantes

- Administrativos
- Extensión/Asistenciales
- Gerencial

También se pueden clasificar, de acuerdo al tipo de conexión, en:

Usuario Básico:

Aquel que puede acceder únicamente a los recursos de la Red e Internet.

Usuario Avanzado:

Aquel con capacidad de administrar los recursos del equipo y que además tiene acceso a los recursos de red e Internet.