



UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Normas de Seguridad

Normativa de uso aceptable y seguridad básica
del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la
Universidad de Sevilla

Normas de Seguridad

Normativa de uso aceptable y seguridad básica del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US



Índice

1. Introducción.....	5
2. Objeto	5
3. Ámbito de aplicación.....	5
4. Vigencia.....	6
5. Revisión y evaluación	6
6. Referencias	6
7. Términos y condiciones de acceso y uso.....	7
7.1. Registro del usuario	7
7.2. Condiciones de uso.....	7
7.3. Uso aceptable.....	8
7.4. Uso no aceptable	8
7.5. Aceptación y compromiso de cumplimiento.....	8
8. Desarrollo de la normativa	8
9. Responsabilidades	10
Apéndice: Lenguaje de género	10
ANEXO: Acrónimos y glosario de términos	11

Normas de Seguridad

Normativa de uso aceptable y seguridad básica del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US



1. Introducción

Este documento define las normas de uso y seguridad que deben seguir todos los usuarios del Servicio de Atención a Usuarios SOS en su relación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC) que presta la Universidad de Sevilla (en adelante, US). Las normas han sido elaboradas con el objetivo de conseguir un uso más eficiente, correcto y seguro de los recursos destinados a dicho Servicio.

2. Objeto

El objeto de la presente normativa es definir y regular la prestación del Servicio de Atención a Usuarios SOS en su relación con las TIC desde las distintas sedes de la Universidad de Sevilla o a través de ellas, posibilitando la homogeneización de criterios dentro de sus unidades administrativas y definiendo unas reglas de uso que deberán ser conocidas y observadas por todos los usuarios.

3. Ámbito de aplicación

Esta normativa será de aplicación y de obligado cumplimiento para todo el personal que, de manera permanente o eventual, pertenezca a la comunidad universitaria y tenga acceso al Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US por cualquiera de las vías habilitadas para ello en función de su categoría de Estudiante, Personal Docente e Investigador (en adelante, PDI) o Personal de Administración y Servicios (en adelante, PAS).

Los usuarios serán informados de esta normativa de uso aceptable y seguridad básica y aceptarán que el Servicio de Informática y Comunicaciones (en adelante, SIC) sea el garante del cumplimiento de las mismas. Así mismo podrán proponer al órgano pertinente las modificaciones a este documento que consideren oportunas para ajustarlo a la lógica evolución tecnológica y legislativa que se produzca, manteniendo el espíritu del mismo en lo que respecta a los objetivos y finalidades del Servicio de Atención a Usuarios SOS. Los usuarios serán puntualmente informados de cualquier modificación que fuera preciso introducir.

4. Vigencia

La presente normativa ha sido aprobada por la Comisión de Seguridad de la US con fecha 16 de diciembre de 2016, estableciendo de esta forma las directrices generales para el uso adecuado de los recursos que la US pone a disposición de sus usuarios para el ejercicio de sus funciones y que, correlativamente, asumen las obligaciones descritas, comprometiéndose a cumplir con lo dispuesto en los siguientes epígrafes.

Cualquier modificación posterior entrará en vigor inmediatamente después de su publicación por parte de la US. Las versiones anteriores quedan anuladas por la última versión de esta normativa.

5. Revisión y evaluación

La gestión de esta normativa corresponde al SIC, que es competente para:

- Interpretar las dudas que puedan surgir en su aplicación.
- Proceder a su revisión, cuando sea necesario, para actualizar su contenido o se cumplan los plazos máximos establecidos para ello.
- Verificar su efectividad.

Cuando las circunstancias así lo aconsejen, el SIC revisará la presente normativa, que se someterá, de haber modificaciones, a la aprobación de la Comisión de Seguridad de la US.

La revisión se orientará tanto a la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad de la información, como a la adaptación a los cambios habidos en el marco legal, infraestructura tecnológica y organización general o cualquier otra cuestión que pueda provocarla.

Será el Responsable de Seguridad la persona encargada de la custodia y divulgación de la versión aprobada de este documento.

6. Referencias

La presente normativa se fundamenta en la legislación vigente en materia de seguridad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de ámbito europeo, estatal y autonómico, así como en las normas y procedimientos internos que resulten de aplicación a la Universidad en el marco de la Política de Seguridad de la Información.

7. Términos y condiciones de acceso y uso

Estos términos y condiciones de acceso y uso regulan el uso del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US.

7.1. Registro del usuario

El acceso al Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US requiere de un Usuario Virtual de la Universidad (en adelante, UVUS) para el acceso a la Plataforma de Gestión de Incidencias a través de la cual Estudiantes, PDI y PAS podrán realizar su petición de servicio.

El usuario se compromete a usar sus claves de acceso (nombre de usuario y contraseña) de acuerdo con las restricciones que aparecen en este documento y la normativa asociada.

7.2. Condiciones de uso

Para garantizar y optimizar el mejor funcionamiento del Servicio de Atención a Usuarios SOS se hace necesaria una serie de compromisos entre los usuarios y los responsables del Servicio.

El SIC, como responsable de este servicio, debe asegurar:

- La disponibilidad del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US conforme a los compromisos de calidad adquiridos en la Carta de Servicios del SIC.
- La salvaguarda de la información relacionada con las peticiones de servicio.

Los compromisos por parte de los usuarios del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US son los siguientes:

- Hacer un uso aceptable del Servicio, respetando los fines para los que ha sido creado y utilizando correctamente los recursos del mismo.

- Acreditar que el equipo para el que solicita el servicio está inventariado por la Universidad de Sevilla en los casos en que así se requiera.
- Cumplir las normas de seguridad definidas en el presente documento.

7.3. Uso aceptable

Los usuarios del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US utilizarán el mismo para:

- Solicitar la atención y resolución de consultas e incidencias relacionadas con las TIC según el alcance del Servicio de Atención a Usuarios SOS publicado en el Portal Institucional de la Universidad de Sevilla.

En general los usuarios del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US deberán utilizar eficientemente el servicio con el fin de evitar perjuicios al resto de usuarios.

7.4. Uso no aceptable

El Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US no debe usarse para:

- Fines privados o personales.
- Peticiones de servicios no proporcionados por el SIC.

7.5. Aceptación y compromiso de cumplimiento

El uso del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US implica el conocimiento y plena aceptación de las advertencias legales y condiciones vigentes en cada momento en que el usuario acceda al mismo y que se especifican en este documento.

Cualquier usuario que incumpla alguno de los términos especificados en este documento deberá asumir las responsabilidades derivadas de la utilización incorrecta del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US.

8. Desarrollo de la normativa

A fin de reducir el riesgo en el uso del servicio de Atención a Usuarios SOS, el usuario de este servicio deberá cumplir las normas que se incluyen a continuación:

- El usuario deberá hacer llegar su petición a través de las vías establecidas para ello que se podrán consultar en el Portal Institucional de la Universidad de Sevilla, en el apartado "Utilidades", "Solicitud de Ayuda al SOS".
- Como norma general no se atenderá más de un portátil o más de un puesto de trabajo fijo, aun estando inventariados.
- El usuario utilizará los puestos de trabajo únicamente para fines institucionales y como herramienta de apoyo a sus competencias profesionales.
- Todo el software que se utilice estará licenciado conforme a la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual.
- El usuario respetará las recomendaciones que se hagan en cuanto a Navegadores, versiones de *Java*, etc., para el uso de las aplicaciones corporativas.
- El usuario debe ser consciente de las amenazas provocadas por código malicioso (*malware*) para no contribuir a su propagación mediante dispositivos removibles (CDs/DVDs, memorias USB u otros de naturaleza análoga), mensajes de correo electrónico o instalación de programas descargados desde Internet cuyo origen es desconocido.
- Como norma general, no se utilizarán aplicaciones o herramientas (especialmente, el uso de programas de intercambio de información, *P2P*) para la descarga masiva de archivos, programas u otro tipo de contenido (música, películas, etc.).
- Cualquier material cedido por la Universidad estará bajo la custodia del usuario que lo utilice y deberá adoptar las medidas necesarias para evitar daños o sustracción, así como el acceso a ellos por parte de personas no autorizadas.
- La sustracción de estos equipos se ha de poner inmediatamente en conocimiento de la Universidad para la adopción de las medidas que correspondan.
- Cuando se modifiquen las circunstancias profesionales (término de una tarea, cese en el cargo, etc.) que originaron la entrega de un recurso informático por parte de la US el usuario lo devolverá al objeto de proceder al borrado seguro de la información almacenada y para que pueda ser asignado a un nuevo usuario.

Además de las anteriores normas, se recomienda:

- Mantener actualizados los sistemas operativos de equipos y dispositivos móviles, y los programas que tengan instalados, al menos en cuanto a parches de seguridad, así como mantenerlos correctamente configurados.

- Se deberá prestar especial atención a la correcta actualización, configuración y funcionamiento de los programas antivirus y cortafuegos.
- Realizar copias de seguridad periódicas de los equipos. La información almacenada en los puestos de trabajo de los usuarios no será objeto de salvaguarda mediante ningún procedimiento corporativo de copia de seguridad.
- Avisar al Servicio de Atención a Usuarios SOS de cualquier incidencia que pueda surgir y que se estime pueda afectar al normal comportamiento de los Servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC) de la US.

9. Responsabilidades

Cuando se demuestre un uso incorrecto o no aceptable con respecto a lo especificado en este documento, el SIC, dependiendo de la gravedad y reiteración del incidente, procederá a aplicar una de estas medidas:

Suspensión temporal del acceso al Servicio de Atención a Usuarios SOS

Esta medida se tomará cuando se produzca la violación de los términos de este documento de forma premeditada, cuando se esté causando una degradación en los recursos del Servicio de Atención a Usuarios SOS o se implique a la US en algún tipo de responsabilidad que conlleve perjuicio para sus usuarios.

Suspensión indefinida del acceso al Servicio de Atención a Usuarios SOS

Esta medida se aplicará cuando se incurra en infracciones de especial gravedad o en una reiterada violación de las condiciones de este documento, después de los correspondientes avisos por el cauce adecuado.

En ambos casos el servicio podrá restablecerse cuando se considere que las medidas adoptadas por el usuario garanticen un uso aceptable del Servicio en el futuro.

Apéndice: Lenguaje de género

Esta normativa ha sido redactada con género masculino como género gramatical no marcado. Cuando proceda, será válido el uso del género femenino.

ANEXO: Acrónimos y glosario de términos

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Servicio de la Universidad responsable de atender las necesidades de apoyo informático para las tareas de docencia, investigación y gestión, de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Malware

Del inglés "*malicious software*", hace referencia a código maligno o software dañino. Se trata de un tipo de virus que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un ordenador o un Sistema de Información sin el consentimiento de su propietario.

SI

Sistema de Información. Conjunto organizado de recursos para que la información se pueda recoger, almacenar, procesar o tratar, mantener, usar, compartir, distribuir, poner a disposición, presentar o transmitir.

SOPORTE DE OPERACIONES Y SISTEMAS (SOS)

Servicio responsable de la recepción de todas las incidencias informáticas y de resolver aquellas de su catálogo de servicios.

TIC

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dispositivos que permiten trabajar el ciclo de vida completo de la información, es decir, crear, almacenar, tratar, enviar o borrar información.

USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS SOS

Estudiantes, profesores, investigadores, personal de la administración y servicios, usuarios de las instituciones conectadas a la red de la US y, en general, cualquier persona que, por su relación con la US, sea autorizada para usar cualquier servicio TIC que esta presta.

UVUS

Normas de Seguridad

Normativa de uso aceptable y seguridad básica del Servicio de Atención a Usuarios SOS de la US



Usuario Virtual de la Universidad de Sevilla.

P2P

Una red *peer-to-peer*, red de pares (red entre iguales o red entre pares) es una red de ordenadores en la que todos actúan simultáneamente como clientes y servidores respecto a los demás, permitiendo el intercambio directo de información, en cualquier formato, entre los ordenadores interconectados.

PORTAL INSTITUCIONAL DE LA US

Página oficial de la Universidad de Sevilla que proporciona el acceso a la mayor parte de los contenidos Web institucionales, académicos y de investigación existentes en la Universidad.

Salvaguardas

Medidas aplicadas para protección de la información contenida en su alojamiento.