



**Código de uso de los sistemas y
recursos informáticos**

20150331

Índice de contenido

Introducción.....	3
Alcance.....	3
Vigencia.....	3
Interpretación.....	4
Derechos de los usuarios.....	7
1. Acceso a los recursos informáticos.....	7
2. Seguridad e integridad de los datos.....	7
3. Privacidad.....	8
Acceso del personal informático de la Empresa a los sistemas informáticos.....	8
Correo electrónico.....	8
4. Propiedad intelectual.....	9
5. Errores derivados del Software, Hardware y asesoramiento informático.....	9
6. Cambios en los sistemas informáticos.....	10
7. Política de adquisición y renovación de equipos informáticos.....	10
Equipos que no son de la Empresa usados en la Empresa.....	10

Introducción

Los recursos informáticos de JuiceTIC tienen como finalidad el apoyo a la actividad empresarial de servicios y soluciones, comercialización y gestión de operaciones y a las tareas administrativas necesarias para el funcionamiento de la empresa.

Como ejemplo de recursos informáticos pueden citarse: el sistema de Gestión Groupware Lotus Notes, la red que interconecta los distintos sitios informáticos de la Empresa, las redes departamentales de ordenadores, el sistema de correo electrónico, los sistemas web o ftp, la conexión a Internet, el sistema telefónico, las salas de ordenadores de los distintos Edificios, los sistemas de almacenamiento de datos, los sistemas de impresión, los ordenadores personales, los ordenadores portátiles, pantallas de presentación, proyectores, etc.

Los usuarios de estos servicios e instalaciones pueden tener acceso a recursos que son valiosos para la Empresa, a datos de terceros y a redes de comunicaciones externas. Por tanto, es importante que todos los usuarios actúen de una manera responsable, ética, cuando utilicen esos recursos. Un uso correcto de los recursos implica respetar los derechos de otros usuarios, la integridad de las instalaciones, y los acuerdos y contratos con terceros cuando sea aplicable. Este documento establece unas normas específicas para el uso de todos los recursos informáticos en la JuiceTIC.

Alcance

Estas normas serán de aplicación a todos los usuarios de todos los recursos informáticos propiedad de o gestionados por la Empresa, incluyendo los de propiedad particular que utilicen la red de comunicaciones de la JuiceTIC-INTESYS. Los departamentos y servicios centrales pueden emitir normas adicionales para el uso de sus instalaciones informáticas que complementen las recogidas en este documento. Para conocer esas normas particulares puede dirigirse a su Director o al servicio informático correspondiente.

Para preservar sus recursos y los derechos de los usuarios, JuiceTIC ha establecido unos procedimientos que deben seguirse en caso de que se produzca algún abuso. Las preguntas acerca de esta normativa o su interpretación pueden dirigirse a sistemas@juicetic.com

Vigencia

Estas normas entrarán en vigor de forma inmediata y su vigencia es total para cualquier información existente en los recursos informáticos de la empresa, incluyendo copias de salvaguarda anteriores, con independencia de la fecha de creación, modificación o actualización de la información o de los ficheros, sistemas y



recursos a las que se refiere.

Interpretación

Las preguntas acerca de esta normativa o su interpretación pueden dirigirse a sistemas@juicetic.com

Se enumeran seguidamente las normas que integran este Código de Uso para una utilización responsable de los recursos informáticos. Debe tenerse en cuenta que determinadas actuaciones pueden tener implicaciones legales.

1. Utilice los sistemas informáticos (redes de ordenadores), cuentas de acceso (identificadores y contraseñas), ficheros de datos, etc. para los que disponga de autorización: no utilice el identificador de otra persona. No está permitida la utilización de identificadores de otras personas ni capturar o probar las contraseñas de otros usuarios. Cada usuario es responsable de los recursos que le hayan sido asignados; por tanto, compartir las cuentas de acceso a los sistemas o recursos está prohibido.
2. Debe seguir las normas específicas establecidas para la utilización de cualquier ordenador o red de datos cuando acceda hacia o desde la Empresa. Por ejemplo, los usuarios de las salas de ordenadores deben seguir las normas de utilización establecidas para esas salas; los que accedan a ordenadores que están fuera del Empresa por medio de redes externas (por ejemplo Internet) deberán respetar las normas específicas establecidas por los administradores de esos sistemas externos, y por las normas de uso de las redes por las que circulan.
3. No intente acceder a áreas restringidas de una red, sistema informático, software de seguridad, cuenta de usuario, sin la aprobación del propietario o de la Empresa. Irrumpir en un sistema informático sin la debida autorización constituye una trasgresión de las normas de uso de Internet, con independencia de la debilidad o fortaleza de la protección de esos sistemas. Conectarse sin autorización a la red telefónica o a redes de datos con acceso restringido desde la red de la Empresa o con medios de la Empresa constituye un incumplimiento de estas normas y, en la mayor parte de los casos, un posible delito.
4. Respecto a la privacidad y derechos de terceros: no está permitido acceder o copiar correo electrónico, direcciones, datos, programas u otros ficheros sin permiso del titular o de la Empresa.

5. En todo momento debe observar y cumplir con la legislación vigente de cada país donde opere, acerca de la protección de la intimidad, propiedad intelectual y ley de telecomunicaciones.

6. Recuerde que la legislación sobre propiedad intelectual también afecta a contratos sobre licencias de software y otros materiales accesibles desde la red de la Empresa. Está prohibida expresamente la copia de software que no sea de dominio público o "freeware". Para el software distribuido bajo licencia en la Empresa, los usuarios deberán observar las condiciones particulares del fabricante para la copia de ese software. De acuerdo con la legislación vigente, la propiedad intelectual se extiende a imágenes, texto y sonidos aunque estén en soporte digital.

La facilidad con la que los materiales en soporte digital pueden ser copiados, modificados o enviados por la red, los hace especialmente vulnerables a accesos no autorizados, o quebrantar el secreto o los derechos de autor. Recuerde que la distribución de material sujeto a derechos de autor está prohibido por la ley. En ningún caso debe utilizar los medios informáticos de la Empresa -con independencia de la propiedad del ordenador desde el que acceda- para acceder o distribuir esos materiales. Tenga en cuenta -además- la mala imagen y otros daños que puede acarrear para la Empresa u otras personas la utilización para fines no lícitos de los recursos informáticos.

7. Sea educado y prudente cuando utilice los sistemas informáticos para comunicarse con otras personas. Cuando envíe mensajes u otra información a otros usuarios, utilice su identidad, aunque esté actuando como intermediario de o en nombre de o con autorización de otra persona. La utilización de los recursos de la Empresa para molestar a otras personas -por justos que parezcan los motivos- es una práctica inadmisibles.

8. Permanezca atento a las necesidades de otros usuarios y utilice los recursos informáticos de manera que puedan ser utilizados por más personas. Por ejemplo, los usuarios de salas de ordenadores o de sistemas centralizados (correo electrónico, servidores web, gestión académica, acceso a Internet, etc.) deberían utilizar esos medios con responsabilidad, de forma eficiente y profesional, de manera que en situaciones o periodos de mucha demanda, no quedase afectado el trabajo de otras personas. El envío masivo de mensajes a múltiples destinatarios, las cartas en cadena, uso del web para lecturas insustanciales o mera diversión, son ejemplos de actividades que pueden causar congestión de la red o de los sistemas, afectan negativamente al trabajo de otros y -por tanto- no deben tolerarse.

9. Trate los sistemas informáticos y la información disponible en la Empresa como un

recurso valioso. Proteja los datos y los sistemas a los que tiene acceso. Por ejemplo: siga la política de copia de seguridad establecida para los ficheros que utiliza en su trabajo; utilice contraseñas adecuadas y cámbielas periódicamente. Asegúrese de que conoce y comprende el alcance de los privilegios de acceso a datos y sistemas a los que su trabajo le da acceso. Sea cuidadoso con los datos, programas y equipos con los que trabaja.

La introducción voluntaria (activa o pasiva) de virus de ordenador, "gusanos", "troyanos" o cualquier otro tipo de software encaminado a entorpecer el trabajo de la red, los sistemas o de cualquier ordenador conectado a la red de la Empresa, con independencia de quién sea su propietario, es una falta grave. Por este mismo motivo debería consultar a los servicios informáticos antes de instalar nuevos programas y debe observarse la política de antivirus de la Empresa. Tenga en cuenta que "un virus" en "un ordenador" conectado a la red de la Empresa podría generar -por ejemplo- una notable degradación del servicio de acceso a Internet o realizar el envío de ficheros confidenciales desde ese ordenador a terceros y -por tanto- graves daños. No está permitida la contratación de software o servicios prestados por terceros que vayan a utilizarse en la red de la Empresa sin el visto bueno de los servicios informáticos: tenga en cuenta que en caso de no consultarse podría incurrir en gastos adicionales, o en la total inviabilidad del proyecto, por falta de conocimiento de la arquitectura de los sistemas, aspectos legales, de seguridad, etc.

10. Utilice los recursos informáticos de la Empresa para el trabajo relacionado con la Empresa.

11. Manténgase informado acerca de los cambios en los sistemas informáticos. El entorno tecnológico es muy cambiante, se introducen nuevos servicios, los requerimientos de seguridad implican cambios que no son precisamente sencillos, etc. Los servicios informáticos procuran adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de los usuarios. Las modificaciones previstas en los sistemas se notifican mediante listas de distribución y páginas web. Si consigue estar al tanto de los cambios, facilitará mucho el trabajo. Aunque conocemos que "lo tecnológico" puede ser bastante arduo para muchos usuarios, un esfuerzo por conocer lo básico puede resultar bueno para todos.

12. Hay -además- unos sistemas con normas de utilización específicas, como son el correo electrónico, el acceso o la publicación el web de la Empresa, listas de distribución.

13. Para cualquier duda técnica o del estado y funcionamiento de los sistemas informáticos: Hardware, Software, comunicaciones, etc. puede contactar con el

Derechos de los usuarios

1. Acceso a los recursos informáticos

Los trabajadores y usuarios de la Empresa pueden obtener una cuenta de usuario que les permita el acceso a los servicios informáticos centrales, para actividades relacionadas con la Empresa. Los sistemas informáticos centrales y la información contenida en ellos se considera información empresarial. Los usuarios al aceptar los términos de uso renuncian a cualquier derecho que pueda entra en conflicto con los derechos empresariales de inspección y control.

2. Seguridad e integridad de los datos

Los usuarios de los recursos informáticos de la JuiceTIC son responsables de las copias de seguridad de sus archivos excepto en aquellos casos en los que los servicios centrales tengan prevista esa protección. Se encarece a los usuarios que por su bien y el de toda la empresa, mantengan actualizados y apliquen los sistemas [antivirus](#), reiniciando los equipos diariamente para facilitar el escaneado de las unidades de almacenamiento.

Los servicios informáticos mantienen unos sistemas de seguridad razonables contra intrusos y el posible deterioro de los ficheros. Sin embargo, ni la Empresa ni el personal informático son responsables de los eventuales y posibles accesos de otros usuarios, ni puede garantizar una protección total contra fallos de discos, fuego, inundaciones, etc.

Los usuarios deben utilizar los mecanismos y procedimientos disponibles para proteger sus ficheros, incluyendo entre esas medidas la del cambio frecuente de contraseñas, encriptación de los datos, mantenimiento de copias de seguridad. Si los datos u otros componentes fuesen dañados por un problema de acceso indebido, debería notificarse inmediatamente a los servicios informáticos. El personal informático le ayudará a aplicar las normas de seguridad recomendadas para sus equipos.

Si bien los servicios informáticos realizan copias de datos de algunos servidores centrales y ponen los medios para que esos sistemas sean seguros, no se garantiza el mismo nivel de protección de los datos o sistemas departamentales. Por tanto, es especialmente importante que los usuarios de los sistemas departamentales o personales realicen copias de seguridad de sus datos. Se dispone de algunos sistemas de copia centralizados. Se aconseja consultar a los servicios informáticos para establecer mecanismos de seguridad e integridad de los datos.

3. Privacidad

Acceso del personal informático de la Empresa a los sistemas informáticos

El personal informático respetará la privacidad de los usuarios. El personal técnico tiene prohibido acceder a los datos de una cuenta salvo que el usuario de su consentimiento explícitamente (caso de querer recuperar un fichero, avería, etc., etc.) o autorización expresa y por escrito de la Dirección.

En caso de que hubiese indicios serios de que el usuario estuviese intentando entorpecer el funcionamiento de un sistema o haciendo un abuso del mismo; que se tuviesen indicios fundados de que el usuario estuviese infringiendo una ley o alguna de las normas impuestas por la Empresa, o en el caso de que la actividad del usuario fuera atentatoria contra los intereses de JuiceTIC, el usuario al aceptar estas normas de uso autoriza expresamente a la Dirección al acceso a su cuenta de correo electrónico o a cualquier información almacenada en los sistemas informáticos empresariales, sean centrales departamentales o individuales. Cuando se solicita una cuenta en un sistema o servicio, el usuario acepta estas pautas de actuación.

En el caso concreto de los administradores de sistemas, estos podrán acceder a las zonas de usuario cuando haya una causa grave: por ejemplo un programa que esté generando problemas técnicos o de seguridad.

La información guardada por los usuarios y cualquier información referente a ella, aunque sea información temporal, será tratada como confidencial por los servicios informáticos.

Los Departamentos o Servicios que dispongan de sistemas informáticos propios podrán tener normas particulares, por escrito, conocidas por los usuarios. Estas normas particulares deberán respetar la normativa general.

Correo electrónico

Si por cualquier motivo el personal técnico tuviese acceso al contenido de un mensaje, lo trataría con total secreto y confidencialmente. En los casos de mensajes devueltos, se notifica el error al emisor, y el cuerpo del mensaje ni se guarda ni se retiene. Tenga en cuenta -además- que tampoco puede asegurarse la privacidad de un mensaje de correo cuando circula por las distintas redes que componen Internet, salvo que se utilicen los sistemas de encriptación disponibles.

En caso de cese de la relación laboral con la Empresa, la cuenta de correo tiene un periodo de permanencia determinado antes de ser borrado y podrá ser asignado al director del departamento correspondiente o a quién éste designe.

Respete la privacidad de los destinatarios al enviar correo electrónico: si envía un mail a varios destinatarios considere seriamente la posibilidad de no enviar toda su lista de direcciones a todos los destinatarios de forma visible: que usted les conozca a todos

ellos no implica (ni probablemente sea prudente) que ellos se conozcan entre sí. Por ley se dispone de un registro de entradas y salidas de los principales sistemas informáticos. Además todas las bases de datos de usuarios están centralizadas en el servidor de correo que es uno de los sistemas empresariales por excelencia. Por tanto, si usted considera que sus comunicaciones son de carácter personal no utilice este recurso. A estos efectos cualquier cuenta de correo con extensión intesys, JuiceTIC o JuiceTIC-intesys tiene el carácter de recurso empresarial y está sujeta a estas normas con la aceptación expresa del usuario. Si desea utilizar un correo electrónico personal, la empresa le autoriza expresamente al uso de cuentas personales del estilo, Hotmail, gmail, etc. a las que la empresa no tendrá acceso salvo en materia de control y filtrado del tráfico que pudiera generarse desde los sistemas empresariales.

Para garantizar la calidad del servicio y la seguridad de los sistemas, todo el correo de entrada y salida es tratado con un software antivirus y se le aplican las reglas y los filtros disponibles anti-spam. Pero recuerde que hay otras fuentes de virus: ficheros en discos flexibles, por red, ftp, adjuntos encriptados, web, etc.: debe disponer de antivirus en su ordenador personal.

Advertencia respecto al spam: hay disponibles en Internet elencos con millones de direcciones de correo. Dicho de otro modo: si no recibe más spam es porque lo filtramos. Puede -además- activar sus filtros personales en el cliente de correo. Los sistemas de información y los servicios de red están disponibles para los usuarios con vistas a su trabajo en la Empresa. Se advierte que por motivos legales y de seguridad se lleva un registro de entrada/salida de los accesos y transacciones de los sistemas.

4. Propiedad intelectual

Toda la información de los sistemas informáticos de JuiceTIC está regulado por la normativa de sobre protección de datos y propiedad intelectual. Si desconoce esta normativa solicítela a sistemas@juicetic.com.

5. Errores derivados del Software, Hardware y asesoramiento informático

La Empresa realiza un gran esfuerzo para mantener sus sistemas informáticos libres de errores y asegurar que su personal técnico está adecuadamente preparado. Sin embargo, es imposible asegurar que no haya errores o que el personal no pueda confundirse. La Empresa no responde de los errores en los servicios prestados, salvo donde eso sea exigible o esté expresamente definido. Los daños derivados -directa o indirectamente- de esos errores son responsabilidad final del usuario.

Sin embargo, a petición del usuario, cuando se produzcan errores en el software,

hardware de los sistemas dependientes de los servicios informáticos, el personal técnico intentará de forma razonable recuperar esos sistemas a un estado previo al momento del fallo, sin coste para el usuario. En caso de que esos sistemas dependan de terceros, se realizará un esfuerzo similar. Sin embargo, dada la complejidad de los sistemas y la escasez de tiempo, no se garantiza que el error pueda ser reparado -y menos- en un plazo concreto.

6. Cambios en los sistemas informáticos

Cuando se planifiquen cambios significativos en el Hardware, Software o procedimientos, los servicios informáticos lo notificarán a la comunidad de usuarios mediante correo electrónico, web y otros medios, de forma que los usuarios dispongan del tiempo suficiente para prepararse a esos cambios y notificar los posibles problemas que esos cambios puedan suponerles.

7. Política de adquisición y renovación de equipos informáticos

Para garantizar que el conjunto de los recursos informáticos de la Empresa se adquieren, replazan y utilizan de una manera eficiente, se ha definido una política de adquisición y sustitución de equipos informáticos y de licencias de software. El precio de coste no es el criterio último de adquisición de un equipo o programa. Hay costes que no pueden ignorarse, derivados de la instalación, mantenimiento, integración, reparación y economías de escala.

Equipos que no son de la Empresa usados en la Empresa

Los equipos adquiridos con fondos personales o que son propiedad de otras entidades pueden utilizar los recursos de la red de la Empresa en la medida en que observen las siguientes normas:

1. Los propietarios, o en el caso de arrendamiento de equipos, los administradores que figuren en el contrato, asumen la responsabilidad por el uso de esos equipos; la utilización debe ser conforme con la de los equipos propiedad de la Empresa.
2. Los propietarios, o en el caso de arrendamiento de equipos, los administradores que figuren en el contrato, deben asegurarse de que esos equipos no suponen una carga desorbitada para el resto de los sistemas. Si se altera el tráfico de los otros equipos debido a su presencia, deberán desconectarlos o configurados correctamente; y si no es posible se arbitrará una solución que los aisle del resto de los sistemas.



3. Los propietarios, o en el caso de arrendamiento de equipos, los administradores que figuren en el contrato, deberán poner los medios razonables para que desde esos equipos no se acceda a la red de la Empresa o a otros servicios por métodos que se opongan a los procedimientos oficiales: no tendría sentido que a través de esos ordenadores se adquiriesen unos privilegios de uso que no son posibles en otros sistemas o no están permitidos a determinados usuarios.

4. Cualquier equipo conectado a la red de la Empresa deberá utilizarse de manera acorde con la actividad, espíritu y fines, de JuiceTIC.

5. Por tanto, los equipos que no sean propiedad de la Empresa no podrán utilizar a red de la Empresa para actividades que quebranten la política de los recursos informáticos de la Empresa: propiedad intelectual, derecho a la intimidad, etc.

Para asegurar un buen nivel de servicio a los usuarios de los recursos informáticos, la Empresa monitoriza permanentemente el tráfico de su red. Por este motivo también podría monitorizar el tráfico desde/hacia un ordenador que no sea de su propiedad, pero que esté en la red de la Empresa (tenga en cuenta -por ejemplo- que un virus en un ordenador personal puede generar un tráfico de decenas de miles de conexiones por hora.

Acepto expresamente el contenido del documento sobre normas de uso interno de sistemas informáticos de JuiceTIC:

D/ D^a :

Tipo de documento de identidad _____ expedido en (pais)

----- nº de documento de identidad _____ :

Empresa: _____