

## ANEXO

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE HOSTING DEL ESTADO

**1. OBJETO DEL SERVICIO.** La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, como entidad rectora de Gobierno Electrónico, proporcionará a la Entidad Beneficiaria un servicio gratuito de hospedaje (hosting) web.

Este servicio estará destinado exclusivamente para fines de almacenamiento de contenido estrictamente institucional.

El presente documento constituye el acuerdo legal, que regula la prestación de dicho servicio, estableciendo los términos y condiciones que rigen en relación entre la AGETIC, en calidad de proveedor y la Entidad Beneficiaria cuya información se detalla en la Norma Técnica de Adhesión.

#### **2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA AGETIC:**

- a) Poner a disposición de la Entidad Beneficiaria la infraestructura y recursos necesarios, conforme a los estándares de calidad y seguridad gubernamentales para el servicio de Hosting.
- b) Brindar soporte técnico para asegurar el correcto funcionamiento del servicio de Hosting.
- c) La AGETIC comunicará oportunamente a la Entidad Beneficiaria cualquier interrupción del servicio ya sea por modificación, mantenimiento o actualización programada que pueda afectar la disponibilidad del servicio. Durante ese período la AGETIC no será responsable de cualquier inconveniente que pueda tener la Entidad Beneficiaria respecto al uso y publicación de su portal web.
- d) Conforme a sus políticas internas, la AGETIC, asegurará la continuidad operativa del servicio mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, siempre y cuando no existan factores externos que lo impidan.
- e) En caso de incumplimiento a las obligaciones establecidas en los presentes documentos, la AGETIC, por medio de notificación formal podrá cancelar el servicio a la Entidad Beneficiaria. La AGETIC, no será responsable de la pérdida de información, reclamos u otros inconvenientes que sea generada por la cancelación del servicio.

#### **3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA**

La Entidad Beneficiaria es responsable de:

- a) Administrar y gestionar su contenido y utilizar los recursos proporcionados por la AGETIC de manera eficiente, conforme normativa vigente.
- b) Custodiar de forma segura las contraseñas de acceso de su sitio web.
- c) Mantener actualizada la información institucional y el software del sitio, incluyendo CMS, plugins oficiales y parches de seguridad.
- d) Cumplir con las directrices de administración segura de sitios web de la AGETIC y la normativa vigente en gobierno digital.

- e) Reportar oportunamente a la AGETIC cualquier fallo técnico o incidente de seguridad informática. Asimismo, la Entidad Beneficiaria no podrá emplear el servicio para fines contrarios a la ley ni transmitir contenidos prohibidos por la normativa vigente.
- f) No alojar contenido protegido por leyes de propiedad intelectual, material pornográfico o cualquier otro contenido que infrinja la legislación nacional o internacional.
- g) Evitar la saturación de los servidores mediante el uso de aplicaciones que afecten negativamente el rendimiento del software, hardware, servicios o conectividad, incluyendo el envío de correos no solicitados (SPAM).
- h) La Entidad Beneficiaria utilizará el espacio web sin costo, siempre y cuando cumpla con los presentes documentos y sus disposiciones.
- i) Está prohibido modificar directamente el código fuente del CMS; en caso de detectar vulnerabilidades o amenazas debe corregirlas oportunamente.
- j) En caso de ser necesario la Entidad Beneficiaria instalará nuevos módulos o plugins, velando que se cumplan las “Guías técnicas para la administración segura de sitios web”.

#### **4. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB:**

- a) Asumirá responsabilidad por la administración, contenido, publicación y seguridad de su sitio.
- b) Designará un responsable técnico para gestionar el portal web y comunicar su designación a la AGETIC. Este responsable debe cambiar la contraseña inicial por una contraseña única y segura, que contenga letras mayúsculas, minúsculas, números y símbolos, con una longitud mínima de 12 caracteres, no compartirlas ni almacenarlas en navegadores web.
- c) Realizará copias de seguridad regulares de sus datos y contenidos, a fin de evitar pérdidas por fallas internas o errores propios.
- d) En caso de cambios de responsable técnico, deberá comunicar a la AGETIC la actualización de datos del nuevo responsable.
- e) La Entidad Beneficiaria es responsable del uso eficiente de los recursos proporcionados por la AGETIC.

#### **5. LIMITACIONES Y EXCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD DE LA AGETIC:**

**5.1 Protección de datos personales.** La Entidad Beneficiaria es la única responsable de la recolección, tratamiento y almacenamiento de cualquier dato personal en su sitio web.

La AGETIC, no accede ni manipula el contenido de los sitios alojados; por tanto no asume responsabilidad alguna por la privacidad o uso indebido de datos publicados por la Entidad Beneficiaria.

La Entidad Beneficiaria deberá obtener los consentimientos legales correspondientes y atender las solicitudes de los titulares según la normativa aplicable.

**5.2 Configuración de DNS externos.** La Entidad Beneficiaria deberá configurar los registros DNS (servidores de nombres) correctamente.

La AGETIC no se responsabiliza por errores en configuraciones externas.

Los cambios en DNS de terceros deben ser efectuados por la Entidad Beneficiaria según las instrucciones que la AGETIC proporcione, la correcta aplicación es responsabilidad de la Entidad Beneficiaria.

**5.3 Demoras en propagación de DNS.** La AGETIC no garantiza que los cambios de DNS tengan efecto instantáneo y no será responsable de las demoras inherentes a la propagación global de DNS.

**5.4 Fuerza mayor.** La AGETIC queda eximida de responsabilidad por fallas o interrupciones del servicio causadas por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito (eventos imprevisibles o inevitables, como desastres naturales, incendios, vendavales, actos de vandalismo, guerra, huelgas, fallas eléctricas generales, pandemias, o cualquier situación fuera del control razonable de la AGETIC) y por el incumplimiento de terceros. En tales casos, la AGETIC realizará esfuerzos razonables por restablecer el servicio.

**5.5 Uso indebido o mala gestión de cuentas de usuario por parte de la Entidad Beneficiaria.** La Entidad Beneficiaria responde por el correcto uso de sus cuentas de administración (usuarios y contraseñas) y por las acciones que realice con ellas. Si la Entidad Beneficiaria divulga sus claves, no las cambia tras el primer acceso, utiliza contraseñas débiles o administra indebidamente sus credenciales, la AGETIC no será responsable de ningún acceso o acciones no autorizadas resultante de dicha negligencia. Es responsabilidad de la Entidad Beneficiaria custodiar sus claves y cambiar las contraseñas siempre que considere riesgos de seguridad.

**5.6 Errores en gestión de contenido o pérdida de datos por falta de copias.** La AGETIC no interviene en el contenido ni estructura de la información que la Entidad Beneficiaria publique. Los errores de la Entidad Beneficiaria (borrado accidental de archivos, fallas en actualizaciones o modificaciones defectuosas) y la falta de copias de seguridad internas corresponden exclusivamente a la Entidad Beneficiaria. La AGETIC no se responsabiliza por la recuperación de datos perdidos.

**5.7 Incumplimientos técnicos por falta de actualizaciones o configuraciones.** Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio la Entidad Beneficiaria debe mantener actualizado el software de su portal web (sistema gestor de contenidos, temas, plugins, etc.) y configurar las opciones de seguridad recomendadas por la AGETIC. Si la Entidad Beneficiaria omite actualizaciones críticas, instala extensiones de fuentes no oficiales o realiza configuraciones incorrectas.

**6. CONFIDENCIALIDAD.** Toda la información intercambiada entre la AGETIC y la Entidad Beneficiaria será tratada como confidencial, y sólo podrá ser utilizada para los fines del servicio de Hosting.

**7. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA.** La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad Beneficiaria, de manera libre y voluntaria, declara su aceptación a los presentes Términos y Condiciones.

Este documento tendrá vigencia de dos (2) años y podrá ser renovado a solicitud de la Entidad Beneficiaria. Cualquier modificación posterior de estos Términos y Condiciones será comunicada con antelación.

El incumplimiento de estas condiciones por la Entidad podrá ocasionar la suspensión o cancelación del servicio a criterio de la AGETIC.