

# PORTALES WEB DE CENTROS EDUCATIVOS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Objetivo de este documento: Establece las condiciones bajo las cuales se realiza el servicio de Portales Web para Centros Educativos por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la JCCM.

Las condiciones mostradas en el presente acuerdo sólo serán de aplicación para **Centros Educativos pertenecientes a la Red de Centros Docentes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**. La Consejería de Educación, Cultura y Deportes no creará Portales Web de Centro a otras instituciones, ni a particulares, ni a empresas.

## REGISTRO EN ESTE SITIO WEB

El acceso en modo consulta al sitio Web <http://soporte.centros.castillalamancha.es> será totalmente libre, excepto el "soporte técnico", la participación en el foro (comunidad de usuarios) y la realización de consultas, para lo que será necesaria la autenticación de usuarios. Todos los manuales, textos y video-tutoriales se distribuyen bajo licencia Creative Commons.

La participación en este sitio Web, en su foro y en el "soporte técnico" está sujeta a la [protección de datos especificada en http://www.castillalamancha.es/](http://www.castillalamancha.es/)

El **registro de usuarios** en este sitio Web estará autorizado **sólo a los docentes y personal funcionario perteneciente a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**, específicamente con una dirección de e-mail terminada en @edu.jccm.es, @jccm.es y similares.

No se permite el registro de usuarios con cuentas privadas, de empresas o personales. Estos usuarios serán eliminados de forma automática. No se atenderán peticiones de soporte ni correos electrónicos que no se realicen desde cuentas de e-mail pertenecientes a la Junta o a través del sistema de "soporte técnico". Las **peticiones de Portales Web de Centros Educativos** se realizarán exclusivamente desde la plataforma [CRU](#) (Centro de respuesta a usuarios). No se autorizarán espacios Web solicitados desde cuentas de correo, ni siquiera de centros, docentes o personales.

## 1. OBJETO DEL ACUERDO:

El presente acuerdo tiene por objeto el acuerdo entre las partes y aceptación por parte del **USUARIO** (Centro Educativo, Institución) del servicio o servicios en Internet ofrecidos por la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍA de la CONSEJERÍA DE FOMENTO y la CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES, e indicados en el presente acuerdo, con arreglo a los términos y condiciones recogidos en las cláusulas y Anexos del presente documento.

## **2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

En sus relaciones con EL USUARIO, la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS deberá actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad profesional.

### ***Disponibilidad del Servicio:***

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se compromete a ofrecer con todos los medios a su alcance los servicios óptimamente, esforzándose para que el servicio prestado pueda desarrollarse durante 24 horas al día, 7 días a la semana de la manera más segura posible a excepción de las incidencias que se produzcan fuera del control de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS. La disponibilidad de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS para realizar actuaciones ante estas incidencias se efectuarán en el horario laboral 7 horas al día, 5 días a la semana.

En este sentido la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se reserva el derecho a interrumpir el servicio acordado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios, previa notificación al usuario.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se reserva el derecho de interrumpir la disponibilidad de un Portal Web de Centro, si éste constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad de los distintos Portales Webs de centros de la JCCM. La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se compromete a restablecer la conexión cuando las intervenciones de corrección hayan sido efectuadas por EL USUARIO.

EL USUARIO acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores, los programas usados son técnicamente complejos y pueden que no hayan sido testados con anterioridad sobre todas las posibilidades que existen de uso.

### ***Responsabilidad:***

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS no es responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al USUARIO.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS no será responsable en ningún caso del contenido de las páginas alojadas en el servidor del USUARIO ni tampoco será responsable del incumplimiento por el USUARIO de las obligaciones estipuladas en la cláusula “Condiciones de uso del servicio” del siguiente título en el presente acuerdo.

En ningún caso la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los Servidores por no cumplir éstos con las expectativas del USUARIO.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS no se responsabiliza:

- De los errores producidos por los proveedores de acceso.
- De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe exclusivamente al USUARIO.
- De las intrusiones de terceros en el Portal Web de Centro del USUARIO aunque la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS haya establecido medidas razonables de protección.
- De la configuración defectuosa por parte del USUARIO.
- Del mal uso (responsabilidad del USUARIO).

#### ***Mantenimiento y Copias de Seguridad:***

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS ofrece garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware del Servidor, con sustitución del material averiado lo más rápidamente posible en el hipotético caso de avería.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS ofrece como ayuda al USUARIO copias de los datos alojados por el USUARIO en el servidor, sin que por ello deje de ser el USUARIO el único dueño y responsable de estos datos.

Estas copias seguirán el patrón: copia diaria hasta 30 días, copia mensual y retención anual.

### **3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

EL USUARIO debe cumplir con todos los términos y condiciones de este acuerdo en el ejercicio de su actividad profesional.

Condiciones de uso del servicio:

- El Portal Web de Centro asignado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, tiene como objetivo **dar servicio a los Centros Educativos** de la región autónoma de Castilla-La Mancha (España) exclusivamente. No se aceptarán sitios Web, blogs o cualquier otra tecnología Web de carácter personal, empresarial, docente, de grupos de docentes o departamentos como página inicial del sitio Web de Centro. La información mostrada deberá ser referente al Centro de forma exclusiva y su actividad como centro docente. Cualquier otro uso de la página que no sea el meramente relacionado con la labor educativa del Centro podría ser objeto de borrado por parte de los administradores de la CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN. No se permite la utilización comercial de los espacios Webs de Centro, ni la presencia de publicidad, así como la utilización del espacio Web con otros fines que no sean los aquí descritos.

- Se **PROHÍBE** el uso de los Portales Webs de Centros contrario a la buena fe, al orden público, a la legislación vigente y, en particular, de forma no exhaustiva:
  - La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
  - La publicación o la transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
  - Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
  - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
  - La utilización del Servidor con fines de spam, mail bombing, phishing, escrow fraud, scam 419, pharming, difusión de virus (trojanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo.
  - El uso, publicación, distribución, etc. de imágenes, documentos u otros recursos de los que no se disponga de derechos de uso, y/o no se disponga de la autorización de sus legítimos titulares y/o no resulte legalmente permitido y/o, en su caso, no se disponga de la autorización expresa de dicho uso por parte de las personas implicadas.
  
- Responsabilidad:
  - Cualquier problema que se pudiera producir en los Portales Webs de Centros y sistemas de seguridad de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS como consecuencia directa de una actuación negligente del USUARIO, éste responderá por la responsabilidad civil y penal que le pudiera corresponder.
  - EL USUARIO es responsable respecto de las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del plan on-line, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de Internet.
  - EL USUARIO será responsable exclusivo de la administración de las aplicaciones que él instale, así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, en aquellos casos en que sea factible esta opción.
  - El USUARIO será el único responsable del contenido de las páginas alojadas en Portal Web de Centro.
  - EL USUARIO es informado de que el servicio incluye la disponibilidad de un Portal Web, con las características pactadas.
  - El USUARIO acepta la configuración elegida para su Portal Web de Centro y entiende que cualquier modificación posterior de la misma, en el caso de ser factible, será considerada como un servicio adicional, con su consiguiente periodo de prueba.

## 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Se entregará a cada Centro solicitante un Portal Web de Centro base desarrollado bajo la tecnología DRUPAL y MySQL. Será un portal común en su estructura a todos los Centros, que posteriormente éstos podrán completar con sus contenidos e incluso configurar y personalizar conforme a sus necesidades.

### *Dirección Web (url):*

Todos los Portales Webs de Centros de la Junta de Comunidades tendrán asignada una URL del tipo:  
*<http://tipocentro.nombredelcentro.centros.castillalamancha.es>*

Las etiquetas se definen a continuación:

"tipocentro": se han definido los siguientes tipos de centro para su identificación a través de la URL:

- AEPA: Aulas de Educación de Personas Adultas.
- CEE: Centro de Educación Especial.
- CEIP: Centro de Educación Infantil y Primaria.
- CEPA: Centro de Educación de Personas Adultas.
- CM: Conservatorio Profesional de Música.
- CON: Centro Concertado.
- CRA: Colegio Rural Agrupado.
- EA: Escuela de Arte.
- EAEHD: Equipo de Atención Educativa Hospitalaria y Domiciliaria
- EEI: Escuela de Educación Infantil.
- EOI: Escuela Oficial de Idiomas.
- IES: Instituto de Educación Secundaria.
- CD: Conservatorio Profesional de Danza.

"nombrecentro": se corresponde con el nombre del Centro Educativo, asignado en el momento de la tramitación de la solicitud.

Ejemplos de URL finales:

- <http://eoi-hellin.centros.castillalamancha.es/>
- <http://cepa-teresaenriquez.centros.castillalamancha.es/>
- <http://ies-losbatanes.centros.castillalamancha.es>
- ...

\*Se recuerda que la URL no puede incluir espacios, tildes, "ñ", etc. Es conveniente que los nombres de los centros sean abreviados.

Estas características podrán ser modificadas por la CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES sin previo aviso.

## 5. SOFTWARE UTILIZADO

Los Portales Webs de Centros están desarrollados con el Gestor de Contenidos DRUPAL, empleando como gestor de bases de datos MySQL.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se encargará de llevar a cabo las medidas de actualización, mejora, corrección de incidencias y mantenimiento en los sistemas software y hardware instalados en sus servidores por motivos de evolución, seguridad, mejora y/o recuperación de datos, con el fin de mantener los sistemas lo más actualizados posible.

Los USUARIOS no podrán instalar nuevos módulos, ni librerías, ni ningún otro tipo de software adicional al Portal. Podrán solicitar ampliaciones de módulos y/o funcionalidades vía [CRU](#) a la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, que serán estudiadas y evaluadas para su incorporación en nuevas versiones y/o módulos adicionales a los Portales Webs de Centros.

## 6. MODIFICACIONES Y AVANCE TECNOLÓGICO

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS se reserva el derecho de modificar, en cualquier modo, las características y condiciones de los Portales Webs de Centros, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio.

Si como consecuencia del desarrollo I+D constante de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, así como de los avances técnicos y tecnológicos que se producen en los servicios de la sociedad de la información, se produjeran cambios en los Portales Webs de Centros, otros servicios o sistemas de gestión, administración... Para la adaptación a estos avances se procederá, si se estima conveniente por parte de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, a realizar las modificaciones que sean necesarias.

En estos casos, La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS previamente comunicará a los USUARIOS la información sobre los cambios que les afecta y establecerá el plazo necesario en cada caso para que el USUARIO se adapte, en caso de necesidad.

La DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, en su actuar diligente y de buena fe, realizará estas modificaciones siempre que supongan un beneficio no sólo del desarrollo de las nuevas tecnologías, sino también del funcionamiento de la JCCM e incluso del servicio ofrecido en este documento de manera que no supongan un perjuicio a los USUARIOS en todo su conjunto.

En caso de conflicto entre el perjuicio a un número reducido de USUARIOS y el desarrollo de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS y/o la adaptación a los avances técnicos y tecnológicos de los servicios de la sociedad de la información se atenderá al beneficio de la mayoría de los USUARIOS en esta adaptación y al avance de la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS en el ámbito de las nuevas tecnologías.

## 7. LIMITACIÓN DE GARANTÍA Y DE LA RESPONSABILIDAD

En ningún supuesto la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, ni los trabajadores dependientes de él contraerán responsabilidad alguna por causa directa o indirectamente relacionada con la utilización que haga EL USUARIO del servicio ofrecido.

Las partes reconocen que la puesta en vigor de este acuerdo, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintos a los expresamente descritos en este acuerdo; y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la Ley.

### ANEXO 1: DEFINICIONES

- USUARIO: todo centro u organismo perteneciente a, o dependiente de la JCCM interesada/o en contar con un Portal Web de Centro de la JCCM.
- Nombre de dominio: conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).
- IP (Internet Protocol): conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de la red.
- Servicios: Portal Web de Centro y otros servicios ofrecidos en el presente documento, y especificados en el anexo del presente contrato.
- Portal Web de Centro: Espacio web desarrollado con la tecnología Drupal+MySQL+PHP ofrecido y creado por la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS y, gestionado y mantenido por el USUARIO.
- Servidores: Dispositivos informáticos donde se hospedan y almacenan los datos e información de los Portales Webs de Centro que gestiona el USUARIO y que son ofrecidos por la DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- Login y contraseña: Sistemas de seguridad informática que permite identificar, autenticar y verificar la persona del USUARIO, para el acceso a los servicios contratos de forma segura, fiable.

Dado en Toledo, a 1 de septiembre de 2014. Última actualización: 1 de septiembre de 2014.

**DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS. CONSEJERÍA DE FOMENTO.** [Portal Institucional](#)

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES.** [Portal de Educación.](#)