



## **VIS Hosting - Políticas de Seguridad** **Versión 1.43 – Julio 2013**

La presente información se aplica a todos los servicios, planes y promociones ofrecidos, así como a los datos que son recopilados mediante nuestros sitios web, correo electrónico, comunicaciones telefónicas, tanto para nuestros servicios de alojamiento web & email y servidores rentados, etc.

### ***Confidencialidad***

VIS no comercializa ni comparte la información sobre sus clientes con otras empresas. Sin embargo, en circunstancias especiales con la única finalidad de resolver posibles problemas técnicos que pudieran presentarse, VIS puede proporcionar algunos básicos a sus proveedores con quienes también mantiene una política de seguridad similar.

VIS no utiliza ni divulga información de sus clientes sin su consentimiento, con excepción de las siguientes situaciones:

- Si se ve forzado a ello por requerimiento judicial o proceso legal relacionado a VIS o alguno de sus clientes.
- En resguardo de los derechos o propiedad de VIS.
- En situaciones de fuerza mayor, para contrarrestar riesgos a la seguridad de sus clientes.

VIS utiliza los datos de sus clientes para mantener comunicación con ellos, enviarles notificaciones, promociones, consultas, encuestas u otros avisos relacionados a los servicios que brinda, así como alteraciones en las condiciones, políticas, etc.

VIS no monitorea, utiliza, comparte ni comercializa el correo electrónico, bases de datos u otra información reservada de sus clientes, salvo cuando por motivos de soporte sea inevitable hacerlo en coordinación con el cliente y sólo por el personal estrictamente necesario.

### ***Seguridad***

VIS utiliza todos los medios técnicos a su disposición para proteger la información de sus clientes alojada en nuestros servidores. Sólo el personal estrictamente necesario tiene acceso a los datos de los clientes y exclusivamente para asegurar el normal funcionamiento de los servicios, resolver posibles problemas o brindar soporte técnico.

A cada cliente se le solicita que designe a una persona de contacto, con la finalidad de poder requerir su autorización cuando sea necesario efectuar cambios que pudiesen afectar al servicio brindado.

Sin embargo, VIS no puede garantizar al 100% la seguridad de la información que maneja debido a la dinámica evolución de las tecnologías que la soportan, así como a la imposibilidad de controlar todos los aspectos necesarios, como por ejemplo: problemas de hardware, fallas en el software utilizado, ataques masivos a la internet, claves de acceso predecibles utilizadas por sus propios clientes, malware (virus, troyanos, etc.) en las computadoras de sus clientes, etc.

Sin embargo VIS se compromete a mantener un monitoreo constante y tomar acciones preventivas que contribuyan a evitar estos problemas. Entre los principales mecanismos y procedimientos utilizados podemos mencionar:

- Limitación de la superficie expuesta de los servicios mediante firewall físico del Data Center (como parte del servicio que nos brinda nuestro proveedor).



- Limitación de los puertos expuestos por cada servidor mediante firewall por software, así como el acceso a los mismos sólo desde direcciones IP confiables, cuando sea posible.
- Rotación frecuente de contraseñas así como la utilización de generadores aleatorios de claves con niveles de complejidad que hagan virtualmente imposible su predicción.
- Reducción al mínimo necesario de los servicios instalados en cada servidor, así como su constante actualización (patches) siempre que sea posible.

### ***Disponibilidad de servicios***

VIS garantiza una disponibilidad del servicio de 99.9% al año. Cualquier incidente de interrupción del servicio es atendido de inmediato por nuestro personal técnico, y garantizamos el respaldo de la información dentro de un rango de diferencia de un máximo de 24 horas desde la última copia de seguridad realizada.

El cliente comprende que factores pueden causar la no disponibilidad del servicio, tales como:

- Fallas de conectividad a internet del cliente
- Fallas de conectividad del proveedor de Internet local al que se conecta el cliente
- Fallas de conectividad del proveedor internacional al que se conecta el proveedor local.
- Fallas de conectividad del proveedor internacional que brinda los servicios de conectividad a los proveedores de VIS.

Para cualquier caso, VIS se compromete a realizar todas las coordinaciones y gestiones necesarias para la solución de los inconvenientes en el menor término posible

### ***Respaldo de Datos***

VIS realiza copias de seguridad constantes de la información que aloja en sus servidores y servidores de nuestros clientes administrados por VIS, con las siguientes limitaciones:

- Debido a que el proceso de copia de seguridad consume recursos de los mismos servidores que se pretende respaldar, se realiza automáticamente en horas de la madrugada durante los fines de semana u otros periodos que varían según la cantidad de información que maneje el servidor y los clientes que este albergue (o un único cliente en los casos de servidores exclusivos).
- En el caso del correo electrónico no podemos garantizar el respaldo de la información en los buzones debido a la constante actividad de este tipo de servidores así como al muy dinámico flujo de información. Por ejemplo una cuenta utilizada mediante POP3 muy rara vez guarda mensajes ya que son descargados a los pocos minutos.
- VIS mantiene registros detallados de las operaciones efectuadas por sus servidores (logs) hasta por una semana pero no archiva la información transmitida debido a su magnitud. Esto es especialmente importante en el caso del correo electrónico, siendo imposible recuperar un mensaje antiguo recibido o enviado. En el caso de los sitios web, sí se guardan estadísticas generales de operación que son básicamente resúmenes de los registros detallados. Estas estadísticas son puestas a disposición del cliente. En el caso de los servidores dedicados sin embargo, estas características podrían variar según la necesidad especial de cada cliente.



### **Métodos de control Anti SPAM**

Los servidores de correo electrónico propiedad de VIS, que son utilizados por nuestros clientes mediante los servicios de hosting, o servidores dedicados exclusivos de correo electrónico, emplean los siguientes métodos de control antispam:

- Verificación de los servidores que entablan conexión con nuestros servidores en listas negras.
- Verificación de patrones en los mensajes de correo electrónico de entrada que permitan verificar si son mensajes válidos o SPAM.
- Verificación de la cantidad de conexiones entabladas por un dominio cliente de VIS, con el objeto de evitar un posible mal uso del servicio emitiendo SPAM.
- Bloqueo de cuentas de correo potencialmente infectadas y siendo usadas para la emisión de SPAM.
- VIS notificará al cliente del mal uso de su servicio de hosting para la emisión de spam, reservándose el derecho de cancelar el servicio ante reiterados malos usos.

### **Obligaciones del Cliente**

- Está prohibida la transmisión o publicación de contenido que sea considerado ilegal, inmoral, ofensivo o difamatorio contra empresas, personas u otro tipo de agrupaciones. VIS se reserva el derecho de remover sin previo aviso cualquier tipo de material que coincida con la descripción brindada.
- Es responsabilidad del cliente notificar a VIS de cualquier cambio en los datos que proporcionó al momento de tomar el servicio como su domicilio, teléfono de contacto, persona responsable, etc.
- Está absolutamente prohibida la utilización de los servicios proveídos por VIS para envíos publicitarios masivos (spam) ya sea mediante correos electrónicos administrados por VIS, imágenes servidas desde servidores administrados por VIS o utilizar spam para publicitar sitios web administrados por VIS. El incumplimiento de esta obligación supondrá la inmediata suspensión temporal del servicio causante de la infracción hasta por 48 horas. La reincidencia será motivo automático para que VIS suspenda permanentemente el servicio, elimine los datos y finalice el contrato sin reembolso alguno.
- Es responsabilidad del cliente usar responsablemente y proteger los servicios ofrecidos por VIS, mediante:
  - La utilización de programas de seguridad (antivirus, firewall, etc.) en sus equipos;
  - La utilización de contraseñas difícilmente predecibles y su regular cambio.
  - La eliminación de cuentas y accesos de personas que ya no pertenezcan a la organización del cliente.
  - La no divulgación a terceros de los mecanismos de acceso a los servicios de VIS. **Especialmente**, está prohibido proporcionar las claves de acceso a empresas que ofrecen servicios de publicidad masiva por correo electrónico.

### **Acceso al Datacenter (información de nuestro partner en USA)**

Nuestro Data Center se encuentra físicamente en Kansas USA, esto debido a la ubicación geográfica inmejorable para velocidades de respuesta de acceso a internet. El acceso a las

Las Codornices 287 Of. 302 Lima 34

Call Center: (511) 253-5289 / RPM: #975210949

[www.vis.com.pe](http://www.vis.com.pe)

e-mail: [vis@vis.com.pe](mailto:vis@vis.com.pe)



instalaciones está controlado por accesos biométricos. Cámaras vigilan toda la zona de granjas de servidores y exteriores de los edificios. Todo el vídeo se graba y se mantiene durante un período no revelado. Una grabación en video de cualquier robo, incendio, destrucción de la propiedad o de otra actividad ilegal que se entregará a las autoridades correspondientes.

### ***Fuentes de Poder***

La energía eléctrica del datacenter es proveído con doble alimentación de las redes de energía en subestaciones separadas. La energía temporal es suministrada por sistemas UPS modulares, en línea. Nuestros sistemas de UPS son N +1 redundante. La naturaleza modular de los sistemas permite hacer cambios de fuente de energía sin interrumpir el servicio a los servidores. Tenemos la capacidad suficiente para asegurar la continuidad energética a toda la colocación y las instalaciones de servidores dedicados. Además, un sistema UPS separado mantiene toda la infraestructura crítica de redes.

### ***Sobre la conectividad***

Todas nuestras instalaciones se encuentran en un anillo de fibra privado conectarlos al centro de Kansas. Este anillo es auto redundante e incluye fibra en diversos carriers. En el caso de que la fibra no fuera de propiedad nuestra, usamos la fibra de múltiples proveedores.

Operamos una red paralela en un diseño totalmente redundante. Nuestra red es de dual stacked y capaz de proporcionar conectividad IPv4 e IPv6.

**VIS - VIRTUAL INTERNET SOLUTIONS**  
[www.vis.com.pe](http://www.vis.com.pe) / [www.vis-hosting.com](http://www.vis-hosting.com)