

Anexo II. Política de actuación ante presencia de inactividad

Tipo de aviso	Descripción	Tiempo avisos (días)	
		2º aviso	3º aviso o comunicación baja
Incidente seguridad	Sistemas comprometidos por un ataque de seguridad.	5	5
Vulnerabilidad	Vulnerabilidades descubiertas que afectan a los sistemas. Aplicaciones de parches de seguridad para solventar vulnerabilidades que requieran autorización del usuario o directamente tenga que aplicar el parche el propio usuario.	15	7
Auditoría de seguridad	Auditorías periódicas realizadas por el CICA cuyo informes se envían a los usuarios afectados. En algunos casos es necesario tomar alguna medida por parte del usuario administrador del servidor o bien por el Servicio de Operaciones del CICA previa autorización del usuario.	15	30
Dominio/ Certificado	Gestión de dominios y certificados: nuevas solicitudes, renovaciones etc...	15*	30*
Revisión servicio	Redimensionamiento de los recursos asignados para dar servicio a un usuario, cambios en el servicio que requieran autorización, mejoras en el servicio, liberación de recursos no utilizados, etc. Ej: disminuir el número de cores asignado a un hosting.	30	15
Solicitud información nuevo servicio	Peticiones de información a los usuarios, normalmente, para aclaraciones en la definición de los requisitos de un nuevo servicio solicitado. Ej: nueva solicitud hosting. También para cambios en el servicio. Ej: evolución de alojamiento a hospedaje.	30	30
Confirmación actuaciones	Propuestas enviadas para alguna actuación sobre el servicio y que requiere confirmación del usuario.	50% *	80% *
Otros	Cualquier otro aviso o comunicación al usuario que requiera de una respuesta del mismo y no esté contemplado en los casos anteriores.	50% *	80% *
Reclamaciones	Avisos o recordatorios sobre acciones/devoluciones/tareas pendientes sobre los recursos del CICA.	15	30

*Tomando el tiempo que hay desde la fecha del primer aviso hasta el día de la actuación como el 100% del plazo; el segundo aviso sería cuando haya pasado el 50% y el tercer aviso cuando haya pasado el 80%.