Términos y condiciones de uso del Servicio Colaborativo de Comunicación y Multimedia – PLAZA

Autores	María Irene Delgado, Lorena Donoso
Revisores	Alejandro Lara, Beatriz Contreras, Carolina Muñoz, Paola Arellano
Última modificación	16 de junio de 2022
Versión	4.0

Este documento está bajo licencia Creative Commons Attribution-ShareAlike3.0 Unported License.

Tabla de Contenidos

1	Definiciones y Terminología		3
2	Introducción		4
3	Condiciones del Servicio PLAZA		4
	3.1	Servicio colaborativo de videoconferencia	4
	3.2	Servicio colaborativo de Webinar	5
	3.3	Servicio de Streaming y Canal de YouTube REUNA	5
	3.4	Integración con Apps	6
	3.5	Servicio de Asistencia	6
	3.6	Acceso al Servicio PLAZA	6
4	Los/las usuarios/as y el uso de PLAZA		7
	4.1	Consideraciones para el uso de PLAZA	7
	4.2	Uso responsable del servicio	8
	4.3	Pérdida de la condición de usuario/a	9
5	Obligaciones y Derechos		9
	5.1	Obligaciones y Derechos de REUNA	9
	5.2	Obligaciones y Derechos de las Instituciones beneficiarias del Servicio	10
6	Privacidad de los Datos		10
7	Limitación de responsabilidad		11
8	Modificación de las Políticas y Términos de Uso		11

1 Definiciones y Terminología

En el contexto de este documento

PLAZA	**Servicio colaborativo de comunicación y multimedia sobre Redes Académicas**, tales como videoconferencias, streaming y seminarios web.
ID.REUNA	Plataforma que autentica a los/las usuarios/as, asignando una cuenta única para el acceso a los servicios federados que REUNA entrega a su comunidad.
Acceso Federado	Es el que permite el ingreso de usuarios/as a un determinado servicio, a través de uno o más protocolos que definen una federación de identidad.
Sistema Dinámico	Sistema que permite asignar/desasignar licencias pro/básicas en función de la disponibilidad.
Licencia Zoom Education (Licensed)	Licencia de videoconferencia que cuenta con los atributos de tiempo ilimitado, hasta 300 participantes, grabación local, entre otros.
Licencia Zoom Básica (Basic)	Licencia de videoconferencia que cuenta con atributos de tiempo limitado hasta 40 min, cuando participan más de dos personas, y funcionalidades restringidas.
Sesión	Proceso que inicia el/la usuario/a con su acceso a la plataforma PLAZA.
Videoconferencia	Reunión interactiva en formato on-line con audio y video, realizada a través de la plataforma PLAZA.
Institución Beneficiaria del Servicio o Institución	Instituciones asociadas a REUNA que se han unido al Servicio PLAZA.
Usuario/a del Servicio o Usuario/a	Persona perteneciente a una Institución beneficiaria del Servicio PLAZA.
Soporte Nivel 1	Servicio de asistencia otorgado por la Institución a la que pertenece cada usuario/a, y que soluciona las incidencias básicas que este/esta pudiera enfrentar al momento de usar PLAZA.
Soporte Nivel 2	Servicio de asistencia a la Institución y/o al usuario/a, otorgado por el equipo de REUNA, que soluciona las incidencias que no pueden ser respondidas por el Soporte Nivel 1 de la Institución.
Marketplace de Zoom	Plataforma web de Zoom (https://marketplace.zoom.us/), en la que se publican todas las aplicaciones (Apps), con las que sus usuarios pueden integrar Zoom, para complementar su gestión con dicha herramienta.

2 Introducción

El presente documento describe los términos y condiciones de uso del **Servicio colaborativo de comunicación y multimedia sobre Redes Académicas**, en adelante PLAZA o “Servicio”, entregado por REUNA a sus instituciones asociadas.

PLAZA es un servicio disponible para todas las instituciones adscritas a REUNA, que tiene como objetivo apoyar la gestión de éstas, proporcionándoles una plataforma compartida de videoconferencia de alta calidad, que integra soluciones de webinar, streaming y acceso al canal YouTube de REUNA, material de apoyo y de buenas prácticas, talleres de capacitación, estadísticas de uso, monitoreo continuo y apoyo técnico en horarios de oficina.

3 Condiciones del Servicio PLAZA

3.1 Servicio colaborativo de videoconferencia

El servicio colaborativo de videoconferencia de PLAZA, provisto por REUNA a sus instituciones, utiliza la solución comercial Zoom, la cual ha sido seleccionada por su alta calidad, flexibilidad y facilidad de uso de cara al/la usuario/a final.

REUNA, ha realizado adaptaciones para establecer un espacio colaborativo de asignación y desasignación dinámica de Licencias Zoom Education, según demanda y disponibilidad, de manera tal que sea capaz de soportar los requerimientos concurrentes de los usuarios/as de las distintas instituciones, administrando las capacidades de acuerdo a criterios de equidad, transparencia y eficiencia. A esto se denomina sistema dinámico de asignación de licencias.

Actualmente, PLAZA es capaz de soportar hasta un máximo de 3.000 sesiones simultáneas con Licencias Zoom Education. Al ser un sistema de asignación dinámico, la disponibilidad de Licencias Zoom Education podría verse afectada por la demanda de sesiones concurrentes al momento de realizar una videoconferencia. En esos casos, al usuario se le asignará una Licencia Zoom Básica, hasta que el sistema cuente con alguna Licencia Zoom Education disponible, caso en el cual, de manera transparente para el usuario será asignada una de estas licencias para la continuidad de la actividad.

La calidad de la videoconferencia siempre queda sujeta a las características del dispositivo y la conexión a Internet que tenga cada usuario/a, factores que no son responsabilidad de REUNA.

En cuanto al almacenamiento del contenido generado durante las distintas actividades, este sólo podrá ser guardado en forma local por cada usuario/a. REUNA no entrega espacio en la nube para almacenamiento en el Servicio PLAZA.

REUNA podrá realizar modificaciones a la solución con el fin de mejorar su funcionamiento. Si estos cambios afectan la continuidad del servicio, REUNA informará a las instituciones a través de la página del Servicio y otros canales, según estime conveniente.

3.2 Servicio colaborativo de Webinar

REUNA pone a disposición de las Instituciones, sin costo y previa reserva, acceso a licencias de webinar, sobre la misma solución de Zoom. Actualmente, se cuenta con quince (15) licencias de 500 participantes concurrentes, cuyo uso es compartido entre todas las instituciones.

Dada la alta demanda de este servicio por parte de la comunidad, las licencias de webinar se han hecho escasas; por lo tanto, al momento de programar un evento, se debe tener en cuenta la audiencia real proyectada (participantes concurrentes) y la certeza de la realización del mismo.

REUNA facilita las capacidades técnicas para la realización del webinar, sin embargo, es de responsabilidad del organizador recabar el consentimiento de las personas que participen de los eventos, en relación a la circunstancia de ser transmitidos y su eventual grabación y retransmisiones posteriores. REUNA no se hace responsable de los eventuales reclamos por estas circunstancias.

En caso que la reserva no se utilice o la capacidad solicitada sea subutilizada, las reservas futuras del/la usuario/a podrán no ser priorizadas.

Se recomienda reservar el recurso de webinar con al menos dos semanas de anticipación y avisar oportunamente, en caso de que la actividad sea cancelada. El procedimiento para reservar una licencia de webinar se encuentra en https://plaza.reuna.cl/webinar/.

3.3 Servicio de Streaming y Canal de YouTube REUNA

Para transmitir en tiempo real actividades que se realicen a través de PLAZA, ya sea una videoconferencia o un webinar, los/as usuarios/as podrán hacerlo directamente y en forma autónoma, a través de sus redes sociales (YouTube, Facebook, otras). Al tratarse de plataformas externas a REUNA, es responsabilidad de cada usuario/a conocer los términos y las políticas de los servicios de streaming de la plataforma seleccionada.

El contenido de las actividades realizadas a través de PLAZA y que sean transmitidas en vivo, es de exclusiva responsabilidad del usuario/a que las crea. Asimismo, es de su responsabilidad recabar el consentimiento de las personas que participen de los eventos. REUNA no se hace responsable de los eventuales reclamos por estas circunstancias.

REUNA pone a disposición de los/las usuarios/as su canal de YouTube propio, para transmitir eventos que sean enriquecedores y estén alineados con la misión de la Corporación. REUNA se reserva el derecho de no consentir la transmisión a través de su canal, de actividades que se alejen de su misión.

El contenido de los videos transmitidos en el canal de YouTube de REUNA es de exclusiva responsabilidad de los/las usuarios/as organizadores de cada actividad, y REUNA no se responsabiliza por la información contenida en ellos.

De todas maneras, la Corporación podrá bloquear contenidos protegidos a través de propiedad intelectual y/o que infrinjan la legalidad vigente. Si REUNA recibe reclamos de supuestos afectados por estas condiciones, se reserva el derecho a bloquear los contenidos involucrados, mientras el usuario/a no acredite que cuenta con las autorizaciones requeridas.

3.4 Integración con Apps

La solución comercial Zoom, provista a través de PLAZA, ofrece a sus usuarios/as la posibilidad de integrarse con una serie de aplicaciones de terceros, disponibles a través del Marketplace de Zoom (https://marketplace.zoom.us/). REUNA, habilita el acceso para que sus usuarios/as realicen integraciones con dichas herramientas, sin perjuicio de lo cual, REUNA solamente brinda asistencia a usuarios/as en temas relativos a Zoom. REUNA no brinda asistencia en lo concerniente a aplicaciones de terceros.

Es de exclusiva responsabilidad de los/las usuarios/as conocer y cumplir con las exigencias de licenciamiento que pudiera tener la aplicación a integrar con Zoom.

REUNA se reserva el derecho de deshabilitar integraciones que sean detectadas como riesgosas para la seguridad del servicio PLAZA REUNA y de sus usuarios finales.

3.5 Servicio de Asistencia

Para efectos de asistencia a la institución y/o usuario/a, REUNA proporciona soporte nivel 2 en horarios de oficina: lunes a jueves, de 9:00 a 17:30 hrs., y viernes de 9:00 a 13:00 hrs., a través del correo electrónico: servicios@reuna.cl, y del teléfono 223370382. El soporte nivel 1 a usuarios/as es entregado por la Institución adherida a la cual pertenece la persona.

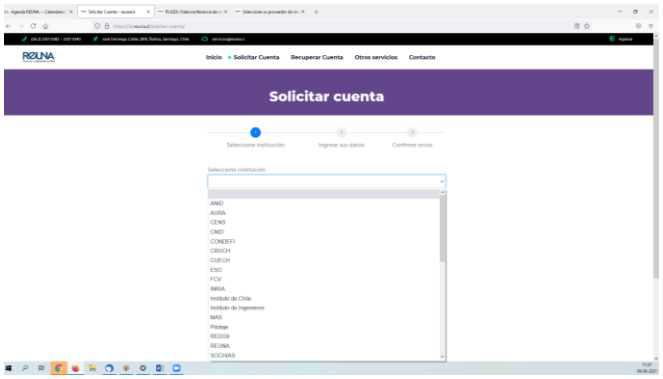
3.6 Acceso al Servicio PLAZA

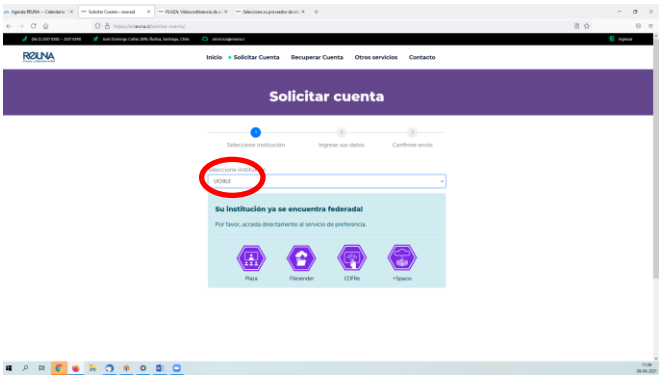
Toda institución asociada a REUNA tendrá derecho a acceder al Servicio PLAZA, sin costos y bajo las condiciones establecidas en este documento.

Los/as usuarios/as de las Instituciones que necesiten utilizar PLAZA, podrán realizarlo mediante dos modalidades, dependiendo de si su institución cuenta o no con Acceso Federado a los servicios de REUNA:

- **Usando sus credenciales universitarias** (cuenta y clave institucional): si la Institución cuenta con acceso federado a los servicios de REUNA, todo usuario/a de la misma accede al servicio de PLAZA directamente con su cuenta/clave institucional en: https://plaza.reuna.cl/
- **Solicitando una cuenta vía ID.REUNA.cl:** si la Institución aún no se encuentre federada, todo usuario/a de la misma debe solicitar su cuenta de acceso en: https://id.reuna.cl/solicitar-cuenta/ con su correo institucional.

Para saber si una institución tiene acceso federado a los servicios de REUNA, ingrese al siguiente enlace https://id.reuna.cl/solicitar-cuenta/ y seleccione su organización.





Dadas las características del Servicio, REUNA se reserva el derecho de eliminar las cuentas de usuario que se mantengan inactivas por un lapso superior a seis meses. Si una persona, con posterioridad a este plazo necesita usar el servicio, deberá solicitar la habilitación de su cuenta de usuario nuevamente en la institución a que pertenezca al momento de la nueva solicitud.

4 Los/las usuarios/as y el uso de PLAZA

El servicio de PLAZA está disponible sólo para investigadores, directivos, académicos y funcionarios, definidos por las instituciones adscritas a REUNA. Este servicio tiene por objetivo apoyar las labores de docencia, investigación, vinculación y gestión de las instituciones beneficiarias y, por tanto, se priorizará el uso de esta plataforma para el desarrollo de dichas actividades, por sobre usos privados que puedan darle los/las usuarios/as.

REUNA no atiende directamente solicitudes de alumnos/alumnas para utilizar Licencias Zoom Education. En aquellos casos que se requiera otorgar un acceso, la Institución a que el/la estudiante pertenezca deberá autorizar la solicitud e informarla a REUNA, a través de los canales formales que la institución haya definido para este servicio.

4.1 Consideraciones para el uso de PLAZA

Cada uno de los servicios que componen PLAZA están sujetos a los términos y condiciones de sus titulares (por ejemplo: Zoom, YouTube, Facebook, Apps disponibles en Marketplace, etc.). REUNA no interviene en la elaboración de dichos términos y condiciones, y es de responsabilidad de los usuarios/as consultarlos y atender a los requerimientos del proveedor.

Cada usuario/a es responsable de programar y compartir la información de acceso de sus actividades (videoconferencia/webinar). REUNA no se hace cargo de los problemas que puedan darse en una reunión si el o los convocantes hacen públicos los datos de conexión.

Es de responsabilidad del usuario, grabar el contenido de la reunión, si desea mantener registro de la misma. REUNA no mantiene respaldos de las grabaciones de los usuarios.

El contenido de las videoconferencias/webinar realizadas mediante PLAZA es responsabilidad del usuario/a que organiza la reunión y no representan necesariamente la línea corporativa de REUNA. REUNA no hace revisión ni control del contenido de las sesiones que se realizan a través de PLAZA, ni almacena el contenido de las reuniones, por lo que no atenderá solicitudes relativas a estos aspectos.

Es responsabilidad del/la usuario/a seguir las recomendaciones de seguridad establecidas por Zoom y REUNA, para el uso del Servicio y mantener actualizada su versión de la solución. Asimismo, es de su responsabilidad revisar la documentación y manuales de uso de PLAZA. A continuación, se entregan los enlaces para la documentación de base:

- Los instructivos de PLAZA se encuentran disponibles en: https://plaza.reuna.cl/instructivos/
- Los instructivos, guías y tutoriales de Zoom se encuentran disponibles en: https://support.zoom.us/hc/es
- La documentación de términos de servicios, condiciones, avisos y políticas de Zoom, se encuentran disponibles en: https://zoom.us/docs/es-es/privacy-and-legal.html.

4.2 Uso responsable del servicio

Se debe tener en cuenta que todo lo ejecutado bajo el perfil de cada usuario se atribuirá a su persona. Es responsabilidad del/la usuario/a mantener la privacidad de sus claves y no compartirlas con terceros. Si la persona detecta cualquier problema que comprometa la seguridad de su Cuenta y Contraseña deberá comunicarlo de inmediato a la Mesa de Ayuda o Área de Soporte de su institución, o al Representante Técnico de la misma (https://www.reuna.cl/organizacion/#representantes-tecnicos).

La Institución disponibiliza estos servicios a su comunidad para los fines que le son propios, de preferencia para actividades de docencia, investigación y gestión institucional. Es responsabilidad del usuario/a hacer un uso racional de los recursos disponibles, procurando no abusar de las capacidades y servicios.

Queda estrictamente prohibido hacer un uso comercial o con cualquier otro propósito no compatible con aquel que motivó su otorgamiento.

El uso de los servicios debe ser respetando las normativas y leyes vigentes. Queda estrictamente prohibido utilizar los servicios de PLAZA, ni ninguno de los servicios otorgados a través de REUNA, para crear, subir o distribuir contenido que constituya o esté relacionado con:

- Explotación infantil o abuso de menores.
- Promover, organizar o participar en actividades ilegales.
- Fraude, suplantación de identidad (phishing) y otras prácticas engañosas.
- Acoso, intimidación y amenazas.
- Incitación al odio, incluyendo todo aquel contenido que promueva la violencia hacia una persona o un grupo por su raza u origen étnico, religión, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género u otra característica que esté asociada a la discriminación.

- Software malicioso y otros contenidos perjudiciales similares. Esto incluye el alojamiento directo, la inserción o la transmisión de software malicioso, virus, código dañino o cualquier otro tipo de software dañino o no deseado.
- Información personal y confidencial de otras personas, sin su autorización.
- Contenido sexual explícito, como desnudos o contenido pornográfico.
- Terrorismo.
- Cualquier otra finalidad ilícita o contraria a la moral y buenas costumbres.
- Material sujeto a propiedad intelectual sin contar con los debidos permisos para compartirlo.

4.3 Pérdida de la condición de usuario/a

El no cumplimiento del Uso Responsable del Servicio faculta a REUNA para suspender el acceso a PLAZA temporal o totalmente, e inhabilitar la cuenta ID.REUNA del usuario/a, notificando de esto a la institución a la que pertenece. Asimismo, REUNA y/o la Institución podrán inhabilitar a un/a usuario/a si se detecta un uso fraudulento de su cuenta y/o que ha actuado en contravención a la buena fe.

REUNA podría, eventualmente, inhabilitar una cuenta de usuario/a, si recibe la instrucción de parte de la institución a la cual dicho usuario/a pertenece. Se debe tener en consideración que en estos casos REUNA no tiene competencias para restablecer la condición de usuario/a. En este caso, el usuario/a deberá consultar a la Mesa de Ayuda o Área de Soporte de su Institución y hacer las gestiones para reponer su cuenta a través de dicha instancia.

Si una cuenta figura con suspensión del servicio o inhabilitada, y se cree que se trata de un error, el usuario/a deberá contactarse con la Mesa de Ayuda o Área de Soporte de su Institución.

Se debe tener en cuenta que los titulares de cada uno de los servicios que componen PLAZA (Zoom y/o YouTube) también podrían, eventualmente, suspender o inhabilitar de manera definitiva una cuenta de usuario/a, si se detectan infracciones a sus Políticas de Uso. En este caso, REUNA no es responsable por esta decisión ni tiene competencias para restablecer la cuenta de usuario.

Si un/a usuario/a permanece inactivo por un periodo superior a 180 días, sin hacer inicio de sesión en la plataforma PLAZA, su cuenta de acceso y registros podrían ser eliminados. En caso que el/la usuario/a quiera volver a utilizar este servicio, tendrá que reactivar su cuenta accediendo al servicio tal como se indica en el punto 3.6 de estas políticas.

5 Obligaciones y Derechos

5.1 Obligaciones y Derechos de REUNA

El Servicio es gestionado por REUNA, la Red Nacional de Investigación y Educación.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de este documento, REUNA:

1. Debe establecer los criterios de aceptación de usuarios/as al Servicio.
2. Puede revocar la autorización de uso del Servicio si un/a usuario/a incumple lo dispuesto en este documento.
3. Puede evaluar y determinar futuras mejoras para el Servicio.
4. Puede modificar las capacidades del servicio, en función de las necesidades y definiciones de la Corporación.
5. Debe informar a las Instituciones las modificaciones que puedan afectar las condiciones de prestación del servicio.
6. Puede realizar y autorizar cambios en los términos de uso del Servicio.
7. Debe dejar disponible e informar a las instituciones la versión vigente de los términos y condiciones de uso del Servicio.
8. Debe administrar y publicar la información del Servicio en la web de PLAZA (plaza.reuna.cl).
9. Debe prestar apoyo a las correspondientes personas de contacto de las instituciones, para resolver problemas operativos con respecto al Servicio.
10. Puede publicar la lista de Instituciones Beneficiarias para efectos de promoción del Servicio.
11. Debe resguardar la confidencialidad de la información de los usuarios/as del Servicio.

5.2 Obligaciones y Derechos de las Instituciones beneficiarias del Servicio

El responsable del Servicio en la Institución será el Representante Técnico ante REUNA, a menos que se indique un contacto técnico adicional.

Además de lo señalado en cualquier otra sección de este documento, la institución beneficiaria del Servicio:

1. Debe adoptar los términos y condiciones de uso del Servicio en su versión vigente.
2. Debe mantener vigente la información del contacto técnico asignado para el Servicio y definir los contactos para el Soporte Nivel 1 para su comunidad de usuarios.
3. Debe avisar y cooperar con REUNA en la resolución de incidencias que afecten la disponibilidad y seguridad del Servicio.
4. Debe propiciar el uso del Servicio sólo para los fines propios y exclusivos de su institución.
5. Debe informar a REUNA los dominios asociados a estudiantes, si los tuviera diferenciados, para canalizar sus accesos hacia Licencias Básicas.
6. Debe informar, al menos una vez al año, las cuentas del personal de su comunidad que se haya retirado de la Institución, para que sean borradas de las cuentas de usuarios/as de PLAZA.
7. Debe mencionar a REUNA como el Gestor del Servicio en todos los canales de comunicación asociados al mismo y en sus acciones de difusión.

6 Privacidad de los Datos

REUNA no comparte con terceros la información generada por el Servicio, solo utiliza dicha información para finalidades de identificación, gestión del servicio y estadísticas agregadas. REUNA tratará los datos personales solo para la administración de cuentas y las finalidades antes mencionadas.

REUNA no comparte información de detalle de las comunicaciones de los/las usuarios/as a través de PLAZA. Sin embargo, podría verse obligada a entregar alguna información por orden de una autoridad judicial o administrativa, en el ámbito de sus competencias.

En cada caso, conforme a la ley vigente, REUNA deberá evaluar la solicitud y calificar aquellos casos en que deberá entregar la información.

7 Limitación de responsabilidad

REUNA no se hace responsable por eventuales pérdidas o daños, tales como: material audiovisual, documentos u otros elementos o mensajes, que sufran las personas con ocasión de fallas derivadas del uso de PLAZA. Asimismo, no se hace responsable del mal uso que hagan los/las usuarios/as de las instituciones asociadas a la Corporación, respecto de dichos servicios.

REUNA podrá limitar las capacidades disponibles para cada Institución y/o usuario/a, por razones de equidad, eficiencia o de priorización del servicio PLAZA, en el entendido que éste es un servicio compartido y que opera bajo el concepto de mejor esfuerzo.

8 Modificación de las Políticas y Términos de Uso

REUNA se reserva el derecho a modificar estas políticas. En caso de que esto suceda, informará a la Institución asociada a través de su página web, sin perjuicio de enviar un correo electrónico al encargado técnico, avisando de esta circunstancia, en un plazo de 10 días antes de que entren en vigencia.

Será responsabilidad de cada institución descargar, revisar y difundir las nuevas políticas al interior de su comunidad.