



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN 127

POR CUANTO: El Acuerdo 8151, del 22 de mayo de 2017, del Consejo de Ministros, en su numeral Cuarto, apartado Primero, dispone que el Ministerio de Comunicaciones tiene como función específica, la de ordenar, regular y controlar los servicios de telecomunicaciones, informáticos y postales, nacionales e internacionales, la gestión de los recursos comunes y limitados en materia de dichos servicios y su implementación.

POR CUANTO: Las resoluciones 55 y 104 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones, actualmente de Comunicaciones, del 9 de marzo de 2009 y del 16 de junio del 2011, respectivamente, regulan la organización, el funcionamiento, registro y expedición de licencias de operación para los proveedores de servicios públicos de Alojamiento, Hospedaje y Aplicaciones, y con las exigencias del desarrollo alcanzado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, los servicios y el uso racional de los recursos, se hace necesario actualizar las referidas normas jurídicas y en consecuencia derogar estas.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones que me están conferidas en el Artículo 145 inciso d), de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar el siguiente:

REGLAMENTO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ALOJAMIENTO Y DE HOSPEDAJE EN EL ENTORNO INTERNET

CAPÍTULO I OBJETO, DEFINICIONES Y ALCANCE

Artículo 1. El objeto del presente Reglamento es establecer las normas para la organización, funcionamiento y expedición de licencias de operación del proveedor de servicios públicos de alojamiento y de hospedaje en el entorno Internet en el territorio nacional.



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

Artículo 2. El presente Reglamento se aplica a la persona jurídica que haya solicitado y reciba la licencia de operación del Ministerio de Comunicaciones, para brindar los servicios de alojamiento o de hospedaje o ambos.

Artículo 3. El proveedor de servicios públicos de alojamiento y de hospedaje en el entorno Internet, en lo adelante el proveedor, puede prestar servicios clasificados como:

- a) De alojamiento, gestión y colocación de servidores;
- b) de hospedaje de sitios, aplicaciones e información.

Artículo 4. El proveedor soporta sus servicios con alcance nacional e internacional sobre las redes públicas de telecomunicaciones, en correspondencia con la legislación vigente.

CAPÍTULO II DE LA LICENCIA DE OPERACIÓN

Artículo 5. La condición de proveedor se otorga mediante aprobación y expedición de la licencia de operación, para lo que el aspirante realiza la solicitud a la Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico del Ministerio de Comunicaciones, en lo adelante UPTCER.

Artículo 6. La UPTCER es la encargada de la expedición, modificación o renovación de la licencia de operación de proveedor y su inscripción en el Control Administrativo Central Interno del Ministerio de Comunicaciones; para las solicitudes que reúnan los requisitos establecidos y sean aceptadas, la UPTCER dispone de hasta treinta días hábiles a los fines de entregar la licencia de operación e igual plazo para notificar a los no aceptados.

Artículo 7. Se exceptúan de realizar la solicitud al Ministerio de Comunicaciones aquellos proveedores designados para prestar servicios públicos de acceso a Internet y los que se hayan autorizado por este Ministerio como proveedores públicos de alojamiento, hospedaje y aplicaciones, con anterioridad a la fecha de aprobación de este Reglamento.

Artículo 8. La solicitud debe ir acompañada de los documentos siguientes:

- a) Carta del aspirante en la que se declare los datos generales de la entidad;



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

- b) copia certificada del poder o resolución de designación del representante legal de la entidad;
- c) documento que informe los aspectos técnicos del servicio, el equipamiento disponible y los programas y aplicaciones informáticas que utiliza;
- d) dictamen sobre la seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; y
- e) otros documentos de interés que se soliciten por la UPTCER como requisito adicional a lo regulado por el presente Reglamento.

Los datos declarados en los documentos presentados pueden ser objeto de comprobación por los inspectores de las oficinas territoriales de Control del Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 9. A partir de la solicitud presentada, la UPTCER entrega, de acuerdo con la condición otorgada los documentos siguientes:

- a) Una licencia de operación, si fuere el solicitante un nuevo proveedor de servicios;
- b) una modificación o renovación de la licencia de operación, si ya se le hubiere otorgado tal condición.

Artículo 10.1. La licencia de operación tiene un plazo de vigencia de cinco años; cualquier modificación en los parámetros informados en el Control Administrativo Central Interno del Ministerio de Comunicaciones, se comunica a la UPTCER por el representante legal de la entidad;

2. En la licencia de operación que se entregue se determina su nuevo término de duración, sobre la base de los datos aportados en las solicitudes de modificación.

Artículo 11. La licencia de operación se renueva dentro de los sesenta días antes del vencimiento del plazo de vigencia, mediante la presentación del documento de solicitud de renovación; una vez vencido el plazo de autorización, la entidad no puede brindar el servicio, y su representante legal está obligado a realizar todos los trámites como una nueva solicitud.

Artículo 12. El proveedor presenta la renuncia a su condición por escrito ante la UPTCER, con noventa días de antelación a la fecha en que se pretende que surta efectos.



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

Artículo 13. Constituyen causas para cancelar la licencia de operación por parte de la UPTCER, las siguientes:

- a) El vencimiento del plazo por el que fue otorgada la licencia sin haberse solicitado su renovación;
- b) el incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento, la legislación sobre telecomunicaciones, y las relacionadas con los servicios sobre internet y su seguridad;
- c) la renuncia por parte del proveedor;
- d) la extinción de la entidad a la que se le otorgó la licencia;
- e) la cesión o el gravamen a favor de un tercero, en todo o en parte, de los derechos que son objeto de la licencia de operación otorgada; y
- f) las demás que correspondan, según la legislación vigente.

Artículo 14. Los proveedores abonarán por los derechos de licencia de operación de los servicios la cantidad de trescientos pesos cubanos por la licencia, y ciento cincuenta pesos cubanos por la renovación o modificación; el pago se realiza directamente en la sucursal bancaria según establece la legislación vigente del Ministerio de Finanzas y Precios y presentan el comprobante de pago a la UPTCER para la obtención de la licencia, quien anexa la copia de este al expediente.

CAPÍTULO III

DE LAS NORMAS TÉCNICAS, LA HOMOLOGACIÓN Y LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

Artículo 15. Las normas técnicas aplicables a la infraestructura sobre la que se soportan los servicios de un proveedor son las establecidas de acuerdo con la legislación vigente, de conformidad con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o de otros organismos internacionales, y de los tratados de los que la República de Cuba sea Estado parte.

Artículo 16. El proveedor está obligado a cumplir las especificaciones de los puntos de conexión de los servicios de soporte que utilice; las interfaces entre los puntos de interconexión y la red del proveedor están normalizadas y se procura, siempre que sea posible, utilizar las más avanzadas técnicamente.

Artículo 17. Los equipos que se conecten a las redes públicas de telecomunicaciones o hagan uso del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio, deben estar



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

homologados según lo establecido y cumplir las disposiciones vigentes sobre el empleo del espectro radioeléctrico en el país.

Artículo 18. Los proveedores establecen en sus contratos con los proveedores de servicios de red, los indicadores de calidad que definan y garanticen los parámetros de estos, el cumplimiento de las recomendaciones internacionales y las regulaciones nacionales vigentes, así como aquellas que las partes acuerden complementariamente.

Artículo 19. Las partes acuerdan según las regulaciones vigentes, entre otros indicadores y parámetros de calidad de servicio, los siguientes:

- a) Los tipos de medición de los niveles de calidad que hacen de manera independiente y la periodicidad de la medición de cada indicador;
- b) las condiciones bajo las cuales existe intercambio de información sobre estos indicadores;
- c) los medios empleados para el intercambio de la información;
- d) los períodos dentro de los cuales se acepta por la otra parte la calificación que se haga de los mencionados niveles de servicio.

CAPÍTULO IV DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Artículo 20. El proveedor al prestar servicios de alojamiento y de hospedaje garantiza las condiciones técnicas mínimas siguientes:

- a) Sistema de almacenamiento conectado a la red, conocido como SAN;
- b) local con condiciones apropiadas;
- c) sistema de climatización redundante;
- d) alimentación eléctrica estable, confiable y permanente;
- e) grupo electrógeno de respaldo de energía;
- f) sistema de detección de incendios;
- g) sistema de aterramiento;
- h) sistemas de seguridad física y lógica;
- i) control de acceso al servicio;
- j) monitorización sistemática;
- k) registro bajo el dominio .cu en el CUBANIC;
- l) sistema de respaldo de la información, backup, y de recuperación ante desastres.



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

Artículo 21. El proveedor tiene las obligaciones siguientes:

- a) Utilizar los servicios portadores, finales o de difusión existentes en la red pública de telecomunicaciones, sin vulnerar las concesiones administrativas otorgadas de servicios públicos de telecomunicaciones;
- b) admitir como clientes del servicio a todas las personas naturales o jurídicas que lo deseen, siempre que tenga capacidades disponibles;
- c) garantizar la administración, operación y seguridad de la información de los servicios que presta, de acuerdo con lo establecido en el marco jurídico existente;
- d) adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los principios de:
 - i. salvaguarda del orden público y la defensa del país;
 - ii. no discriminación; y
 - iii. protección de la juventud y de la infancia.
- e) garantizar, en lo que le corresponde, la seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la red que utilice;
- f) adquirir tecnología que permita el empleo de técnicas de virtualización para la optimización y uso eficiente de los recursos disponibles y brindar servicios soportados en la nube;
- g) cumplir los requisitos técnicos del servicio que le sirve de soporte, incluidos los puntos de conexión, así como lo estipulado en las condiciones de interconexión contenidas en el Reglamento correspondiente y para el uso del espectro radioeléctrico;
- h) sistematizar la gestión de vulnerabilidades, versiones y actualizaciones, parches, de las aplicaciones, software y firmware, sobre la base de la publicación de alertas de los fabricantes y la vigilancia tecnológica;
- i) implementar las medidas y herramientas que garanticen la seguridad de las infraestructuras de la red y la detección e investigación de incidentes de seguridad;
- j) cumplir las disposiciones establecidas por los ministerios de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y del Interior, ante situaciones excepcionales;
- k) reportar los incidentes de seguridad informática que se detecten por las vías y procedimientos establecidos en la legislación vigente;
- l) cumplir con calidad el servicio contratado con sus clientes;
- m) brindar en línea a sus clientes, la información sobre el uso de los servicios;
- n) mantener informados a los clientes de las características, bondades, tarifas a aplicar y otras cuestiones relacionadas con el servicio ofertado; detallar las características y alcance del servicio que presta en los contratos a suscribir y comunicar cualquier modificación de este con una antelación de treinta días;



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

- o) mantener el principio de inviolabilidad y secreto de las comunicaciones y de confidencialidad de los aspectos requeridos, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y las normas dictadas al efecto;
- p) establecer un sistema eficiente de recepción y solución de reclamaciones y quejas de los clientes por los servicios proporcionados;
- q) permitir y facilitar la realización de inspecciones de los equipos, edificios e instalaciones relacionadas con el servicio autorizado que se indiquen por las oficinas territoriales de Control, por la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas ambas del Ministerio de Comunicaciones y por los demás órganos e instancias autorizados del país, sobre los documentos y los servicios en operación y el acceso a los equipos e instalaciones;
- r) brindar las informaciones establecidas u otras que se solicite por el Ministerio de Comunicaciones;
- s) garantizar a sus clientes de forma fácil la administración de los servicios contratados que lo requieran;
- t) establecer en los contratos de servicios la exigencia del mantenimiento y soporte de las aplicaciones y servicios hospedados;
- u) cumplir con la protección y tratamiento de los datos personales de sus clientes;
- v) potenciar la capacitación del personal especializado que labora en esta área;
- w) solicitar la licencia de proveedor de servicios públicos de aplicaciones a las personas que requieran este servicio de hospedaje;
- x) priorizar los servicios de alojamiento a los sitios web a través de los cuales se brinden servicios públicos de información o de aplicaciones, entre los que se incluyen los sitios oficiales de los órganos del Estado y los organismos de la Administración Central del Estado, los proyectos nacionales de informatización y otros de interés nacional aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 22. El proveedor cuando tenga conocimiento efectivo de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 25 de actividades ilegales o que violen los principios enunciados en el inciso d) del artículo anterior, está obligado a informar a las autoridades competentes y actuar con diligencia para evitar o poner fin a tales actividades.

Artículo 23. El proveedor cuando detecte vulnerabilidades que afectan la seguridad de la infraestructura tecnológica o que puedan propiciar la afectación de otros clientes hospedados o alojados por el propio proveedor, o de la infraestructura de terceros países, debe gestionar su solución y, en dependencia del impacto, resolver el contrato con el cliente que la origina e informar a las autoridades competentes.



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

Artículo 24. El proveedor de un servicio consistente en almacenar contenidos de información que proporciona y actualiza el propio cliente, no es responsable por la información almacenada, siempre que:

- a) No tenga conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita, violatoria de un principio, o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización; o que se demuestre la reclamación de la legitimidad de la violación del derecho de propiedad de algún artículo publicado en su sitio;
- b) con el conocimiento efectivo de los hechos, actúe con diligencia para retirar la información o hacer imposible el acceso a ella, y poner en conocimiento de esta actuación al cliente del servicio de que se trate.

Artículo 25. El proveedor de servicios tiene conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita, violatoria de un principio, o que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, cuando:

- a) Un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, orientado su retirada o que se imposibilite el acceso a estos;
- b) haya recibido informe sobre la existencia de una infracción del marco regulatorio vigente.

Artículo 26. El proveedor es responsable de la información almacenada en su infraestructura cuando el cliente del servicio le contrate la gestión de esta.

Artículo 27. Los proveedores son responsables de coordinar entre sí la interconexión, sincronización y redundancia de sus centros de datos con el objetivo de garantizar la estabilidad y continuidad de los servicios.

CAPÍTULO V DE LAS TARIFAS PARA LOS SERVICIOS

Artículo 28. El proveedor establece las tarifas de los servicios públicos de alojamiento y de hospedaje de conformidad con la legislación vigente en el país.

Artículo 29. El proveedor establece precios preferenciales en el pago de sus servicios, cuando los clientes hospedan proyectos de impacto nacional en la estrategia de informatización, determinados por la Dirección General de Informática.



CAPÍTULO VI MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICAR ANTE INCUMPLIMIENTOS DEL PROVEEDOR

Artículo 30. El proveedor que incumpla lo dispuesto en el presente Reglamento y en las disposiciones legales vigentes en la materia, está sujeto a la aplicación de las medidas siguientes:

- a) Notificación preventiva;
- b) invalidación temporal o parcial o cancelación de las licencias de operación administrativamente entregadas por la UPTCER del Ministerio de Comunicaciones;
- c) suspensión temporal o parcial o cancelación de los servicios que haya contratado con el proveedor de servicios públicos de transmisión de datos y acceso a Internet.

Artículo 31. El inspector de las oficinas territoriales de Control del Ministerio de Comunicaciones es la autoridad facultada para aplicar las medidas referidas en el artículo anterior e informar a la UPTCER sobre estas y la decisión acerca de su aplicación.

Artículo 32. El proveedor sujeto a la aplicación de las medidas descritas en el Artículo 30, puede apelar en primera instancia ante el Director de las oficinas territoriales de Control, en el plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación, formular las alegaciones que considere oportunas y ofrecer las pruebas que estime convenientes; el Director de las oficinas territoriales de Control dispone de un plazo de treinta días hábiles para dar respuesta a partir de la presentación de la apelación.

Artículo 33. El proveedor que decida impugnar la medida impuesta en la primera instancia de reclamación, dispone de un plazo de diez días hábiles a partir de su notificación para solicitar una revisión ante el Director General de Informática, el que dispone de un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del recibo oficial de la reclamación, para resolver lo que proceda; contra esta decisión no cabe otro recurso por vía administrativa.

Artículo 34. El proveedor que haya sido objeto de una medida por incumplimiento de sus obligaciones, una vez resuelto el expediente que dio lugar a esta, puede presentar una nueva solicitud de licencia de operación a la UPTCER, quien tiene en cuenta la información presentada y, una vez comprobada por los inspectores de las oficinas territoriales de Control la solución de las deficiencias detectadas, determina sobre el otorgamiento de la licencia.



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

SEGUNDO: El proveedor para solicitar, mantener o ampliar los servicios de conectividad presenta su licencia de operación al operador de servicios públicos de telecomunicaciones.

TERCERO: El Director General de la UPTCER queda responsabilizado con la elaboración de los procedimientos internos necesarios para el otorgamiento, renovación o modificación de las licencias de operación vigentes a la fecha de entrada en vigor de la presente.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA: Los proveedores de servicios públicos de alojamiento, hospedaje y aplicaciones, en un plazo de noventa días posteriores a la entrada en vigor de la presente, actualizan la información relativa a los parámetros de prestación del servicio, de acuerdo con lo que se dispone en este Reglamento, para su inscripción en el Control Administrativo Central Interno y que le sea entregada por la Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico la licencia de operación como proveedor de servicios públicos de alojamiento y hospedaje.

SEGUNDA: Los directores generales de Informática, de Comunicaciones y de la UPTCER, y los directores de Inspección y de las oficinas territoriales de control del Ministerio de Comunicaciones, quedan encargados, según corresponda, del control del cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

TERCERA: El glosario de términos y definiciones anexo forma parte del contenido de la presente Resolución.

CUARTA: Derogar las resoluciones 55, del 9 de marzo de 2009 y 104, del 16 de junio de 2011 del Ministro de la Informática y las Comunicaciones.

NOTIFÍQUESE a los directores generales de Informática, de Comunicaciones, y de la Unidad Presupuestada Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico y a los directores territoriales de control pertenecientes a este Ministerio, al Presidente Ejecutivo de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., al Presidente del Grupo Empresarial de la Informática y las Comunicaciones y a los proveedores públicos de alojamiento, hospedaje y aplicaciones.

COMUNÍQUESE a los viceministros, a los directores de Inspección y de Regulaciones, al Director General de la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas, todos del



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTRO DE COMUNICACIONES

Ministerio de Comunicaciones, así como a cuantas personas naturales y jurídicas deban conocerla.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Ministerio.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DADA en La Habana, a los días 24 del mes de junio del 2019.

Jorge Luis Perdomo Di-Lella



ANEXO

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 1. Almacenamiento Conectado a la Red (SAN del inglés Storage Area Networks):** capacidad de almacenamiento extra que puede solicitar un cliente que tiene un contrato de servidor dedicado, es decir, un servidor para su uso exclusivo, además puede ser empleado como complemento de otros servicios que se comercialicen.
- 2. Alojamiento:** servicio de colocación, conexión, gestión y administración de equipos informáticos, consistente básicamente en vender o alquilar un espacio físico de un centro de datos, para que el cliente coloque su propio equipamiento.
- 3. Hospedaje:** servicio de almacenamiento, conectividad y otros servicios dedicados al despliegue de la información que se quiera sea accesible por una red, que pueden ser desde un sitio de Internet, programas y las aplicaciones asociadas hasta la información de una red interna o Intranet.
- 4. Licencia de operación:** autorización por la que se faculta a su tenedor para la operación de los servicios de alojamiento y hospedaje.
- 5. Proveedor de servicios públicos de Aplicaciones:** persona jurídica o natural autorizada para comercializar servicios de aplicaciones a terceros y hace uso del entorno Internet, conocidos como ASP, por sus siglas en inglés.
- 6. Proveedor de servicios públicos de acceso a Internet:** persona jurídica autorizada para prestar uno o varios tipos de servicios del entorno Internet, en todo el territorio nacional, conocidos como ISP, por sus siglas en inglés.