

## Capítulo 2

### DOMINIO, PLATAFORMA Y HOSTING

# Elección del hosting adecuado

---



El hosting es el **servicio de alojamiento y acceso a la información** de un sitio web. Proveedores especializados otorgan el servicio mediante servidores donde almacenan información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

### Tipos de hosting

Existen diversos paquetes de hosting en el mercado, con **membresías mensuales, anuales y con todo tipo de promociones.**

### Lo que hay que evaluar

Hay una variedad de empresas dedicadas a brindar este servicio. Antes de elegir un proveedor se recomienda evaluar, entre otras cosas:

- Reputación de la empresa.
- Confiabilidad.
- Garantías.
- Formas de contacto y de pago.
- Tipo de soporte técnico.
- Porcentaje de disponibilidad (uptime<sup>1</sup>).
- Tiempo de respuesta y efectividad en los servicios.

### Servicios de soporte

Todos los proveedores de hosting ofrecen distintos servicios de soporte: **mesas de ayuda mediante tickets, chat en vivo, formularios vía e-mail, IM (Instant Messaging).**

Entre las características de mayor importancia está el evaluar su calidad en estos servicios.

1. Uptime: Porcentaje del tiempo que un servidor se encuentra online funcionando sin problemas.



### IMPORTANTE

Elegir el hosting que mejor se adapte a las necesidades reales del negocio es de suma importancia para garantizar el correcto funcionamiento y almacenamiento del sitio web.

Dependiendo del tipo de desarrollo que se requiera, el **sistema operativo del servidor puede o no influir**. Todo esto dependerá de las tecnologías que utilice la plataforma “e-commerce”.

### Aspectos a evaluar en el sistema operativo del servidor

- El “uptime”<sup>1</sup> o disponibilidad de información y datos.
- La transferencia mensual de información y datos.
- El almacenamiento (espacio en disco para guardar archivos).
- Bases de datos compatibles con la plataforma que se desea implementar o desarrollar.
- Soporte para temas de desempeño del servidor, caídas del servicio, espacio de disco duro, servicios de configuración, etc.

1. Uptime: Porcentaje del tiempo que un servidor se encuentra online funcionando sin problemas.

Antes de seleccionar el servicio de hosting es necesario definir si se utilizará un **servicio propio o tercerizado**.

### Hosting a utilizar

#### Propio

- Implica la compra y mantenimiento de servidores.
- Todos los recursos del servidor están a disposición del comercio.
- El comercio es responsable de:
  - Mantener los servidores en línea.
  - Garantizar la seguridad de los servidores (certificados SSL<sup>1</sup>, Firewall, detección de virus, etc).
  - Realizar el soporte, mantenimiento y asistencia en caso de problemas técnicos a través de su área de Tecnologías de Información (TI).

#### Tercerizado

- Implica la contratación de servidores con un tercero.
- Los recursos disponibles para el comercio dependen del tipo de paquete contratado.
- El tercero es responsable de:
  - La disponibilidad (uptime<sup>2</sup>) de los servidores.
  - La seguridad de los servidores.
  - El soporte y asistencia técnica en caso de problemas.
- Ejemplos de proveedores: GoDaddy, Green Geeks, Internetworks, etc.

1. SSL: Secure Sockets Layer

2. Uptime: Porcentaje del tiempo que un servidor se encuentra online funcionando sin problemas.

En caso de contratar el **hosting con un tercero** el primer paso es activarlo. Una vez activado se deberá **asociar el dominio al hosting**.

## WEB HOSTING

Filter: All accounts

Search by domain

Accounts

Expiration date

**minombreenlaweb.com**

25 - jun -2014

Options

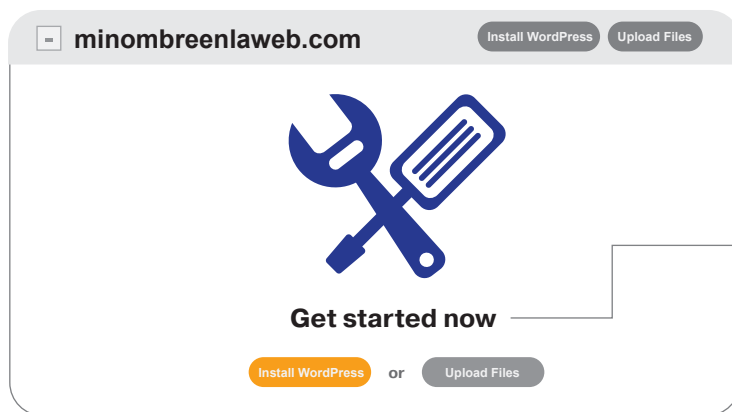
Launch

Hosting - Web - Economy - Linux - US Region - 1 year (recurring)

Displaying 1-1 of 1 accounts

Results per page 5

<< 1 de 1 >>



minombreenlaweb.com

Install WordPress Upload Files

Get started now

Install WordPress or Upload Files

Una vez que se ha activado el hosting y se ha asociado un dominio, es posible **comenzar a desarrollar el sitio web**.

Es recomendable contar con controles preventivos y de recuperación para prevenir o recuperar pérdidas de información. Ver acerca de Planes de Continuidad del Negocio en la página 69.

Para elegir el hosting adecuado es necesario considerar varios aspectos:

## 1 Ambiente

- Es el sistema operativo utilizado en el cual operará la plataforma de e-commerce.
- Destacan dos sistemas operativos en la implementación de e-commerce:
  - Microsoft Windows
  - Linux

### Recomendaciones

- Es necesario considerar las herramientas que se pueden utilizar y ofrecer con cada sistema operativo.
- La utilización de Windows puede suponer costos asociados a licencias. Linux es gratuito.

## 2 Tipo de servidor

- Existen principalmente dos tipos de servidores web:
  - 1. Internet Information Services (IIS)** (servidor para ambientes de Microsoft Windows).
    - Cuenta con soporte para aplicaciones desarrolladas en ASP, PHP y Java.
  - 2. APACHE HTTP Server** (servidor de código abierto):
    - Dependiendo de la configuración puede soportar PHP, Ruby, Perl, Python, .Net y Java.
    - Disponible para varias plataformas (Windows, Linux, Mac OS).

### Recomendaciones

- Al momento de decidir qué tipo de servidor utilizar es importante verificar que el servidor soporte el lenguaje con el que se desarrollará el sitio web.

Continuación:

## 3 Servidores

- Hay 3 opciones básicas de servidores:
  - 1. Servidores dedicados** (generalmente para empresas micro y pequeñas con transaccionalidad y tráfico bajo - medio).
    - Máquina con características de servidor, limitada a los recursos y hardware que disponga. Su renta es más accesible.
  - 2. Servidores dedicados de alto rendimiento** (generalmente para empresas medianas y grandes con transaccionalidad y tráfico medio).
    - Conjunto de máquinas configuradas en un arreglo especial para evitar discontinuidad en el servicio si alguna máquina deja de funcionar.
    - Limitada a una cantidad finita de recursos computacionales, mayor renta.
  - 3. Computación en la Nube** (generalmente para empresas micro, pequeñas, medianas y grandes, con transaccionalidad y tráfico alto).
    - Ofrece recursos computacionales a demanda, casi ilimitados, con características personalizables.

### Recomendaciones

- La decisión de adopción de un modelo de infraestructura debe ser planeada y ajustada de acuerdo a la demanda transaccional y tráfico de usuarios.
- Dentro de un modelo de Computación en la Nube es más fácil y menos costosa la migración y escalamiento.
- No se recomienda el uso de servidores compartidos ya que el desempeño transaccional puede ser limitado y las medidas de seguridad son bajas en comparación con servidores dedicados.

Continuación:

## 4 Transferencia

- Es la capacidad de transferencia de información en un periodo determinado.
- Al rebasarse el límite de transferencia de información contratado con un servidor sigue siendo posible dicha transferencia pero con un ancho de banda reducido, lo que ocasiona que el sitio cargue de manera lenta o no cargue.

### Recomendaciones

- Es necesario considerar suficiente capacidad de transferencia para soportar el tráfico del sitio (este depende del número de visitantes que tenga el sitio).

## 5 Almacenamiento

- Es el espacio dedicado en el disco duro del servidor para el almacenaje del código, imágenes, videos, bases de datos e información del sitio web.

### Recomendaciones

- Es necesario considerar suficiente capacidad de almacenamiento para soportar toda la información del sitio así como las bases de datos (estas dependen en gran medida del número de clientes y volumen de ventas que tenga el sitio).



Continuación:

## 6 Disponibilidad (uptime)

- Es el porcentaje del tiempo que un servidor se encuentra online funcionando sin problemas.
- Cuando un servidor no está disponible el contenido del sitio no puede ser visualizado (el sitio web no cargará) y esto puede representar pérdida en ventas.

### Recomendaciones

- Para cualquier e-commerce es indispensable contar con un servidor con una muy alta disponibilidad y tener un soporte técnico robusto para habilitar rápidamente el sitio en caso de caída.

## 7 Soporte

- Servicios de apoyo y asistencia en caso de problemas técnicos. Incluyen:
  - Chat en vivo
  - Mesas de ayuda mediante tickets
  - E-mail
  - Teléfono
  - IM (Instant Messaging)

### Recomendaciones

- Es necesario considerar el tiempo de las respuestas y soluciones del proveedor.

Continuación:

## 8 Seguridad

- Se refiere a las medidas de seguridad que tiene el servidor para preservar y salvaguardar la información:
  - **SSL<sup>1</sup> (Secure Sockets Layer):** Asegura la legitimidad del servidor.
  - **Respaldos de información:** Copias de información (back-up) en caso de pérdida del servidor.
  - **Firewall:** Sistema que limita el tráfico con base en un conjunto de reglas. Se usa para evitar que usuarios no autorizados tengan acceso al servidor.
  - **Escaneo de seguridad:** Uso frecuente de programas para detección de virus o software maligno.

### Recomendaciones

- Es importante atender las medidas para asegurar la protección de información personal.
- Algunos países han establecido medidas para asegurar la protección de información personal.<sup>2</sup>

1. Certificado SSL (Secure Sockets Layer).

2. Por ejemplo la Ley de Protección de Datos Personales en México. Consultar medidas de manejo y seguridad de información personal en cada país.

Principales aspectos de hosting con base en transaccionalidad por tipo de empresa:

## 1. Ambiente

Sistema operativo utilizado

## 2. Tipos de servidores

Servidores comúnmente utilizados

## 3. Disponibilidad

Tiempo del servidor online

## 4. Servidores

Computadoras que forman una red y dan servicio a sus clientes

## 5. Transferencia

Capacidad de transmisión de información en un periodo determinado

## 6. Almacenamiento

Capacidad virtual para guardar información

## 7. Seguridad

Medidas utilizadas de seguridad de información y continuidad de negocio

## 8. Soporte

Apoyo técnico otorgado

Modelo Básico (Microempresa)	Modelo Intermedio (Empresa pequeña)	Modelo Avanzado (Empresa mediana)	Computación en la Nube (Empresa grande)
Depende de las herramientas a utilizar / ofrecer			
Depende del soporte necesario para la plataforma			
Disponibilidad del 99.99% del tiempo - uptime			
Servidores dedicados / Computación en la Nube		Servidores dedicados de alto rendimiento / Computación en la Nube	
Transferencia hasta 1000 GB por mes	Transferencia hasta 2000 GB por mes	Transferencia desde 500 GB por mes	A demanda, prácticamente ilimitado
Disco Duro desde 50 GB	Disco Duro desde 250 GB	Disco Duro desde 500 GB	A demanda, prácticamente ilimitado
Certificado SSL <sup>1</sup> , respaldo de información		Escaneo diario, firewall de alta seguridad, certificado SSL <sup>1</sup> , respaldo de información	
Soporte 7 x 24			

Fuente: Clasificación de acuerdo con experiencia de Lead2Action, agencia interactiva especializada en soluciones digitales, en proyectos de desarrollo en sitios e-commerce.

1. Certificado SSL (Secure Sockets Layer).

Seminario Visa e-commerce

Este documento es parte de la **Guía Práctica para el Desarrollo de Plataformas de Comercio Electrónico en América Latina**, estudio comisionado por Visa Inc., sujeto a sus avisos legales publicados en la página 2 de la introducción.

Es recomendable implementar un **proceso de gestión de la continuidad del negocio**, a través de una combinación de **controles preventivos y de recuperación**, para minimizar el impacto sobre la organización y recuperarse de las pérdidas de activos de información.

## Plan de Continuidad del Negocio

### Controles preventivos

- Se usan para prevenir la pérdida de información y servicio (servidores alternos, respaldos de información).
- Identificación de los recursos financieros, organizacionales, técnicos y ambientales, suficientes para tratar los requerimientos de continuidad del negocio.

### Plan de Continuidad del Negocio

### Controles de recuperación

- Se usan para responder a un incidente que interrumpa los servicios mediante la implementación de un plan para restablecer las tareas críticas de la organización – Disaster Recovery Plan (Plan de Recuperación de Desastres).
  - Contempla los datos, el hardware y el software críticos para que una empresa pueda reiniciar sin problemas sus operaciones en caso de algún incidente.
- Debe identificar los procesos comerciales críticos e integrar los requerimientos de continuidad del negocio (operativos, personal, materiales, transporte, medios, información).
  - Debe analizar el impacto comercial de las consecuencias por la pérdida del servicio, desastres y fallas en la seguridad.

Fuente: Norma ISO (International Organization for Standardizations) 17799/27002, 2005. Sección referente al Plan de Continuidad del Negocio (Business Continuity Management).