

# Términos y condiciones de uso del servicio de desarrollo de sistemas de información

Fecha de emisión o actualización: 29/09/2025

Código: CI-ADS-T02

Versión: 1.0

Lineamiento CI-7-2025

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 2 de 10 |   |

## TABLA DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| 1. RESUMEN EJECUTIVO .....  | 3  |
| 2. INTRODUCCIÓN.....  | 4  |
| 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....                                   | 4  |
| 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....                                     | 5  |
| 5. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.....                                  | 5  |
| 6. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO .....                   | 6  |
| 7. COMPROMISOS CON EL USUARIO .....                                   | 7  |
| 8. MÉTRICAS DEL SERVICIO.....   | 8  |
| 9. COMPROMISOS DEL USUARIO .....                                      | 9  |
| 10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA .....                         | 9  |
| 11. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO ..... | 10 |
| 12. APROBACIÓN.....   | 10 |
| 13. ANEXOS.....   | 10 |

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 3 de 10 |   |

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente lineamiento establece los términos y condiciones del servicio de desarrollo de sistemas de información brindado por el Centro de Informática (CI) de la Universidad de Costa Rica. Su propósito es definir de manera clara el alcance, los compromisos y las responsabilidades tanto del CI como de las unidades solicitantes. Este servicio está dirigido a proyectos priorizados por el Comité Gerencial de Informática (CGI), garantizando un acompañamiento técnico y metodológico durante todo el ciclo de vida de los sistemas.

### Alcance principal:

- Diseño, desarrollo y despliegue de sistemas de información institucionales.
- Acompañamiento en análisis de procesos, levantamiento de requerimientos y pruebas de calidad.
- Entrega de documentación técnica y capacitación básica.

### Compromisos clave del CI:

- Asignar personal especializado.
- Incorporar principios de accesibilidad y usabilidad.
- Entregar sistemas de calidad alineados con estándares institucionales.
- Brindar soporte correctivo durante tres meses posteriores a la entrega, conforme a buenas prácticas de desarrollo ágil y sostenibilidad.

### Compromisos clave de la unidad solicitante:

- Designar un enlace institucional.
- Garantizar la participación de personal clave.
- Asumir la gestión operativa del sistema una vez finalizada la garantía.

Este documento será actualizado periódicamente y la versión vigente estará disponible en el sitio web oficial del CI.

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 4 de 10 |   |

## 2. INTRODUCCIÓN

El Centro de Informática (CI) emite los presentes términos y condiciones aplicables al servicio de desarrollo de sistemas de información de la Institución. Este servicio está dirigido a las solicitudes aprobadas y priorizadas por el Comité Gerencial de Informática (CGI), con el objetivo de regular y establecer el uso, los alcances y las responsabilidades que asumen tanto las unidades solicitantes como el CI.

Este documento sirve además como referencia para la resolución de dudas y conflictos que pudieran surgir durante o después de la prestación del servicio

Al solicitar este servicio, la unidad usuaria acepta las condiciones aquí dispuestas, las cuales podrán ser modificadas por el CI en cualquier momento, de acuerdo con sus necesidades operativas.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Comité Gerencial de Informática (CGI):** Instancia de carácter institucional, con dependencia directa de la Rectoría, para la gestión y el control de las tecnologías de información
- **Centro de Informática (CI):** Oficina administrativa coadyuvante de la Rectoría y apoyo técnico del Comité Gerencial de Informática en el gobierno de las tecnologías de la información y comunicación.
- **Área de desarrollo de Sistemas (ADS):** Área del CI, responsable del desarrollo de los sistemas de información que permiten soportar y mejorar las actividades sustantivas de la Universidad
- **Unidad solicitante:** Unidad académica o administrativa que presenta la solicitud del servicio.
- **Gestor de Tecnologías de Información (GTI):** funcionario encargado de gestionar las tecnologías de Información de la Unidad usuaria.
- **Responsable de la unidad solicitante:** Es la persona responsable de gestionar las revisiones, aprobaciones a lo interno de la unidad solicitante.
- **Solicitante:** Jefatura de la unidad solicitante, responsable final del sistema de información resultante.
- **Plataforma de producción:** El entorno informático gestionado por el CI donde opera el Sistema en su versión para uso por la comunidad universitaria.

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 5 de 10 |   |

- **Mantenimiento:** Las actividades correctivas y preventivas necesarias para asegurar el funcionamiento adecuado del sistema.
- **Mejoras:** Las modificaciones, actualizaciones o nuevas funcionalidades que se implementan en el sistema para optimizar su rendimiento o ampliar sus capacidades.
- **Despliegue:** El proceso técnico de publicación e implementación de mantenimiento o mejoras en la plataforma de producción.
- **Usuarios:** Personas que utiliza el sistema, según los requerimientos del sistema pueden existir múltiples perfiles para dichos usuarios.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comprende el diseño y desarrollo de sistemas de información y aplicaciones orientadas a apoyar y optimizar las actividades sustantivas de la Institución (docencia, investigación, acción social, vida estudiantil y administración). Incluye el análisis de procesos, levantamiento de requerimientos, diseño de arquitectura, desarrollo, documentación y coordinación para su implementación, en estrecha colaboración con las unidades usuarias.

Una vez finalizada la implementación y entregado el sistema junto con su documentación asociada, se considera concluido el servicio.

Todas las solicitudes deben ser evaluadas y priorizadas previamente por el Comité Gerencial de Informática.

**Limitaciones del servicio:** Este servicio no cubre desarrollos que involucren software privativo sin licenciamiento institucional, aplicaciones móviles externas ajenas al entorno tecnológico de la UCR, ni integraciones con servicios que no cumplan con las políticas de seguridad y gobernanza institucional.

#### 5. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

Se toma como referencia el Capítulo 13 “Control de accesos” de las Directrices de Seguridad de Información de la Universidad de Costa Rica (R-102-2015), en los artículos 44 y 45:

- Artículo 44: Se establecen controles de acceso coherentes con los requerimientos de seguridad de la información y los objetivos institucionales, según las DTSI, estándares y procedimientos aprobados.

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 6 de 10 |   |

- Artículo 45: La Universidad controlará el acceso a la información, servicios, sistemas y procesos institucionales conforme a las directrices, estándares y procedimientos establecidos.

## 6. CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

- Diseño y desarrollo de sistemas de información orientados a optimizar las actividades sustantivas de la Institución.
- Gestión del proyecto de desarrollo del sistema.
- Análisis de procesos institucionales.
- Levantamiento de requerimientos funcionales y no funcionales.
- Diseño de la arquitectura técnica del sistema.
- Desarrollo del sistema de información.
- Aplicación de pruebas de calidad.

**Tiempos estimados:** Los tiempos de cada fase (requerimientos, pruebas, despliegue) dependerán del tamaño y complejidad del proyecto, por lo que no se establecen valores estándar. Cada cronograma será definido de forma particular al inicio del proyecto.

**Modificaciones durante el desarrollo:** Las solicitudes de modificación deberán realizarse por escrito al equipo del proyecto. El CI evaluará el impacto en tiempo y recursos, y podrá ajustar el cronograma previo acuerdo con la unidad solicitante.

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00m.d. y de 1:00p.m. a 5:00p.m.

### Criterios para la cancelación del servicio

- La unidad solicitante no asigna tiempo al personal clave para el análisis de procesos.
- La unidad solicitante carece de recursos para gestionar el sistema.
- Incumplimiento de los términos y condiciones descritos en este documento.

## 7. COMPROMISOS CON EL USUARIO

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 7 de 10 |   |

El Centro de Informática (CI), por medio del Área de Desarrollo de Sistemas (ADS), se compromete a brindar un servicio de calidad, oportuno y alineado con las necesidades institucionales, mediante los siguientes compromisos:

- **Asignación de personal especializado:** Se dispondrá de profesionales en las áreas de gestión de proyectos, análisis funcional, desarrollo de software, pruebas, documentación y despliegue, con el objetivo de brindar un acompañamiento técnico y metodológico durante todo el ciclo de vida del sistema.
- **Análisis de procesos institucionales:** El CI apoyará a la unidad solicitante en el análisis y modelado de los procesos que se desean automatizar, identificando oportunidades de mejora, riesgos y requerimientos técnicos, de forma colaborativa y respetando la autonomía operativa de cada unidad.
- **Levantamiento de requerimientos funcionales y no funcionales:** Se llevará a cabo un proceso estructurado de recolección y documentación de los requerimientos, asegurando su trazabilidad y validación por parte de la unidad solicitante.
- **Diseño de la arquitectura técnica del sistema:** El CI diseñará una arquitectura acorde con las buenas prácticas de seguridad, escalabilidad, interoperabilidad y alineada con los estándares tecnológicos institucionales.
- **Desarrollo del sistema de información:** El desarrollo se realizará utilizando metodologías apropiadas, buenas prácticas de codificación, control de versiones y validación continua, garantizando productos de calidad técnica y funcional.
- **Aplicación de pruebas de calidad:** El CI aplicará pruebas de funcionalidad, seguridad, rendimiento, usabilidad y accesibilidad, según corresponda, para verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos.
- **Incorporación de principios de usabilidad, accesibilidad y experiencia de usuario:** Todos los sistemas desarrollados incorporarán lineamientos de diseño centrado en el usuario, garantizando una experiencia inclusiva y accesible para toda la comunidad universitaria.
- **Generación y entrega de documentación técnica y funcional:** El CI elaborará documentación asociada al sistema desarrollado, incluyendo manuales de usuario, guías técnicas, y una propuesta preliminar de Términos y Condiciones del Servicio, que será entregada a la unidad solicitante al concluir el proyecto.
- **Apoyo en el análisis de riesgos y continuidad tecnológica:** Se coordinará con la Unidad de Riesgo y Seguridad del CI la elaboración del análisis de riesgos y continuidad de la base tecnológica que sustenta el sistema.
- **Alojamiento del sistema en ambientes controlados:** El sistema será alojado en el ambiente de desarrollo y pruebas hasta su validación por parte de la unidad

|  |  |              |                |   |
|--|--|--------------|----------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                |  |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 8 de 10 |   |

solicitante. Posteriormente, se migrará al ambiente de producción dentro del Centro de Datos Institucional (CDI).

- Entrega formal del sistema y traspaso de gestión: Una vez migrado el sistema a producción, el CI entregará las credenciales al responsable designado por la unidad solicitante, quien asumirá la gestión operativa del sistema conforme a las condiciones del entorno tecnológico institucional (servicios de virtualización, bases de datos, respaldos, entre otros).
- Mantenimiento de los sistemas: En casos de excepción cuando la unidad no disponga de un gestor informático, el Centro de Informática asumirá la gestión del mantenimiento. De acuerdo con las prioridades establecidas por el Área de Desarrollo de Sistemas. Al momento que la condición de la unidad cambie y esta disponga de personal para la gestión de las TI en mantenimiento será entregado a dicho personal como parte de sus funciones.

Estos compromisos aseguran un servicio orientado a la calidad, la colaboración interinstitucional y la sostenibilidad tecnológica de los sistemas de información desarrollados para apoyar las funciones sustantivas de la Universidad.

### Garantía

- Soporte post-implementación durante tres meses, para corregir fallas o inconsistencias relacionadas con los requerimientos iniciales, alineado con las buenas prácticas de desarrollo ágil y sostenibilidad.
- Durante la garantía se cubre solamente soporte correctivo. Las solicitudes de mejora o nuevas funcionalidades se considerarán proyectos adicionales y deberán gestionarse como nuevas solicitudes.

## 8. MÉTRICAS DEL SERVICIO

- Tasa de cumplimiento de cronograma:  $\geq 90\%$ .
- Satisfacción del usuario:  $\geq 85\%$  al cierre del proyecto.
- Porcentaje de incidentes resueltos en el tiempo definido en el plan de soporte.
- Calidad de la documentación entregada, evaluada mediante encuesta de la unidad usuaria.
- Nivel de accesibilidad alcanzado en el sistema (ej. conformidad con WCAG AA).

|  |  |              |                |  |
|--|--|--------------|----------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> | <b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |              |                | <b>CI</b> Centro de <b>Informática</b> |
|  | Código: CI-ADS-T02   | Versión: 1.0 | Página 9 de 10 |  |

## 9. COMPROMISOS DEL USUARIO

- Designar un enlace institucional: La unidad debe asignar una persona como punto de contacto, que será responsable de coordinar internamente todos los requerimientos, retroalimentaciones, aprobaciones y validaciones necesarias a lo largo del proyecto. Esta persona deberá contar con poder de decisión o acceso directo a las jefaturas correspondientes.
- Asignar tiempo al personal clave: La unidad debe garantizar la disponibilidad del personal experto en los procesos que se desean automatizar. Este recurso humano es esencial para el análisis funcional, levantamiento de requerimientos y validaciones durante las distintas etapas del proyecto.
- Participar activamente en las pruebas: La unidad debe realizar pruebas funcionales del sistema previo a su paso a producción, validando que se cumplan los requerimientos acordados.
- Velar por la formación interna de los usuarios finales: La unidad es responsable de capacitar y dar seguimiento a sus funcionarios en el uso adecuado del sistema entregado.
- Colaborar con la documentación: El enlace institucional debe revisar y aprobar los documentos que el CI emita durante el proyecto, incluyendo la documentación técnica, acuerdos de nivel de servicio, manuales y planes de despliegue.
- Reportar incidentes durante el período de garantía: Utilizando los canales oficiales del CI, la unidad debe comunicar oportunamente cualquier falla o comportamiento no esperado del sistema, según lo establecido en estos términos.
- Asumir la gestión operativa del sistema: Una vez concluido el período de garantía, la unidad será responsable de la operación del sistema, incluyendo la atención de usuarios, generación de reportes y análisis funcionales para su mejora.

## 10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

A continuación, se detalla la normativa, la documentación, técnica y de tramitología publicada en el sitio web del Centro de Informática ([ci.ucr.ac.cr](http://ci.ucr.ac.cr)), asociada a estos términos y condiciones.

- <https://ci.ucr.ac.cr/desarrollo-sistemas-informacion>

Adicionalmente, se le hará entrega una vez iniciado el proyecto los documentos por etapa del proyecto al responsable de la Unidad Solicitante.

## 11. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- El CI coordinará sesiones de trabajo y solicitará información directamente al responsable designado por la unidad solicitante.
- Durante el período de garantía, el gestor del sistema deberá reportar cualquier incidente a través del sistema oficial de reportes: <http://ci.ucr.ac.cr>

## 12. APROBACIÓN

| Actividad               | Responsable              |
|-------------------------|--------------------------|
| Elaboración             | Laura Castro Jiménez     |
| Revisión UCM            | Heylin Pacheco Rodríguez |
| Aprobación coordinación | Laura Castro Jiménez     |
| Aprobación Dirección    | Alonso Castro Mattei     |

(NC

 Firmado digitalmente

## 13. ANEXOS

- La solicitud se debe efectuar mediante un oficio dirigido a la dirección del Centro de Informática.