



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

CI Centro de  
Informática

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

Fecha de emisión o actualización: 29/09/2025

Código: CI-ADS-T03

Versión: 1.0

Lineamiento CI-8-2025

## 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.....	6
6.	CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO .....	6
7.	COMPROMISOS CON EL USUARIO .....	7
8.	MÉTRICAS DEL SERVICIO .....	8
9.	COMPROMISOS DEL USUARIO .....	8
10.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA.....	8
11.	CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO .....	9
12.	APROBACIÓN.....	9
13.	ANEXOS.....	9

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente lineamiento establece los términos y condiciones del servicio de hospedaje de sistemas de información institucionales en el Centro de Informática (CI) de la Universidad de Costa Rica. Su objetivo es garantizar que los sistemas de las unidades académicas, administrativas y de investigación operen en un entorno seguro, confiable y de alta disponibilidad dentro del Centro de Datos Institucional (CDI).

### Alcance principal:

- Hospedaje de sistemas institucionales en la infraestructura administrada por el CI.
- Administración de recursos tecnológicos y despliegue de cambios validados por las unidades responsables.
- Brindar asesoría técnica sobre infraestructura y despliegue.

### Compromisos clave del CI:

- Mantener la disponibilidad del servicio en un nivel  $\geq 99\%$ .
- Gestionar la infraestructura tecnológica con estándares de seguridad y continuidad.
- Notificar a las unidades sobre mantenimientos o procesos que puedan afectar la disponibilidad.
- Brindar soporte en infraestructura y despliegue de cambios validados.

### Compromisos clave de las unidades:

- Operar y mantener funcionalmente el sistema hospedado.
- Realizar validación funcional de cambios antes de solicitar despliegues.
- Asumir la administración del repositorio de código fuente y la documentación funcional.
- Garantizar, en la medida de lo posible, la continuidad de responsables técnicos (GTI o enlaces designados).

Este lineamiento sustituye versiones anteriores y su versión vigente debe consultarse siempre en el sitio web del CI.

## 2. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables al servicio de hospedaje de sistemas de información institucionales, ofrecido por el Centro de Informática (CI) de la Universidad de Costa Rica, mediante el Área de Desarrollo de Sistemas (ADS).

El servicio tiene como finalidad asegurar que los sistemas de información de las distintas unidades académicas, administrativas y de investigación de la Universidad operen en un entorno seguro, confiable y de alta disponibilidad, dentro del Centro de Datos Institucional (CDI) administrado por el CI.

Al solicitar este servicio, la unidad usuaria acepta los lineamientos aquí establecidos, los cuales podrán ser actualizados por el CI de acuerdo con las necesidades tecnológicas y operativas institucionales. La versión vigente debe consultarse siempre en el sitio web oficial del CI.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **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.
- **Centro de Datos Institucional (CDI):** Infraestructura tecnológica administrada por el CI para alojar servicios institucionales de misión crítica.
- **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.
- **Ambiente de producción:** Entorno en el CDI donde se despliega el sistema validado para su uso institucional.
- **Repositorio de código fuente:** Servicio control de versiones de código fuente Institucional basado en Git. Ver términos y condiciones de uso del servicio de control de versiones Institucional.

- **GIT:** software de control de versiones diseñado por Linus Torvalds, pensando en la eficiencia y la confiabilidad del mantenimiento de versiones de aplicaciones cuando éstas tienen un gran número de archivos de código fuente.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Hospedaje de Sistemas de Información consiste en la provisión, administración y soporte integral de la infraestructura tecnológica necesaria para alojar y garantizar el funcionamiento de los sistemas de la Institución

Este servicio aplica para sistemas que fueron desarrollados por el CI o por medio de contratación externa, pero bajo su supervisión, siempre que cumplan con los estándares técnicos institucionales.

Cuando las unidades responsables de los sistemas realicen ajustes o desarrollos, el Centro de Informática será el encargado de desplegarlos en los ambientes correspondientes, siempre que dichos cambios cumplan con los requisitos técnicos establecidos y hayan sido validados funcionalmente por la unidad responsable.

Limitaciones:

- El CI no será responsable de validar funcionalmente los cambios desarrollados por las unidades.
- El CI no brindará soporte sobre código que no cumpla con los estándares institucionales.
- El soporte brindado por el CI se limita a la infraestructura y despliegue, no al funcionamiento del sistema desarrollado por terceros.

#### 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.
- 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

Características del Servicio de Hospedaje de Sistemas de Información:

- Provisión, administración y soporte integral de la infraestructura tecnológica necesaria para alojar y garantizar el funcionamiento de los sistemas de la Institución.

Para brindar este servicio, el sistema debe haber sido previamente entregado formalmente a la unidad responsable del proceso modelado, junto con la documentación técnica correspondiente, para que la unidad pueda asumir las tareas de mantenimiento evolutivo y correctivo.

El personal informático de la unidad responsable será quien realice los desarrollos, ajustes o mejoras sobre el sistema.

El Centro de Informática se encargará exclusivamente del proceso de despliegue en los servidores institucionales, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- El código fuente debe cumplir con los estándares técnicos institucionales.
- Los cambios deben haber sido validados por la unidad responsable antes de solicitar el despliegue.

El Centro de Informática no será responsable de validar funcionalmente los cambios realizados por otras unidades, ni de dar soporte técnico directo sobre el nuevo desarrollo.

El CI podrá brindar asesoría técnica en los siguientes casos:

- Resolución de conflictos con merge request.
- Apoyo en la generación de paquetes de publicación.
- Acompañamiento en el diagnóstico de errores derivados de procesos compilación.

**Tiempos de atención:** Los despliegues se programarán según la planificación operativa y disponibilidad del equipo técnico. De manera referencial, podrían ejecutarse en un plazo razonable de entre 3 y 10 días hábiles, dependiendo de la complejidad y prioridad. **Horario de atención:** Días laborales, de 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

- Incumplimiento de los términos y condiciones descritos en este documento.
- El CI podrá modificar estas condiciones en cualquier momento; la versión vigente se consulta en el sitio web del CI.

## 7. COMPROMISOS CON EL USUARIO

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:

- Mantener y gestionar la plataforma de producción asegurando la disponibilidad, seguridad e integridad de los sistemas hospedados.
- Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar un entorno seguro y estable para los sistemas desplegados.
- Desplegar cambios validados por las unidades responsables en los plazos definidos.
- Evaluar técnicamente los cambios y mejoras solicitados por la unidad antes de su despliegue, con el fin de asegurar su compatibilidad con la plataforma de producción y evitar impactos negativos en otros servicios institucionales.
- Brindar soporte técnico relacionado con la infraestructura durante el proceso de despliegue, en caso de que surjan incidencias relacionadas con el entorno o la infraestructura.
- Proporcionar una máquina virtual por cada persona designada para realizar tareas de mantenimiento. La cantidad de máquinas virtuales a entregar será sujeta al número de usuarios responsables asignados por la unidad correspondiente.
- Administrar repositorio de código fuente: transferencia de titularidad del repositorio del sistema de información al gestor de tecnologías de información de la Unidad, monitoreo del repositorio.
- Administrar acceso de los recursos compartidos: calendario de recursos compartidos, bitácora de boletas, entre otros.
- Notificar a la unidad con al menos 48 horas de antelación sobre procesos que generen intermitencia o interrupción de servicio, excepto en casos de fuerza mayor, emergencias, fallas críticas u otras situaciones imprevistas que requieran atención inmediata.

## 8. MÉTRICAS DEL SERVICIO

- Disponibilidad del servicio:  $\geq 99\%$  mensual.
- Tiempo de atención a solicitudes de despliegue: dentro del rango definido en el plan de trabajo.
- Porcentaje de despliegues exitosos sin incidencias.
- Satisfacción de las unidades usuarias posterior al despliegue.

## 9. COMPROMISOS DEL USUARIO

Las unidades usuarias se comprometen a:

- Operar y mantener el sistema: La unidad responsable será la encargada de la operación diaria del sistema y de las labores de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Registrar cambios de código en la plataforma de gestión de código institucional definido por el Centro de informática, la cuál será monitoreada por el CI.
- Identificar y especificar las mejoras: La unidad responsable identificará las necesidades de mejora y nuevas funcionalidades del Sistema, y será responsable de especificar los requerimientos detallados para su desarrollo e implementación.
- Diseñar y ejecutar pruebas funcionales necesarias para asegurar que las mejoras desarrolladas cumplan con los requerimientos especificados.
- Reportar incidentes relacionados con el sistema.
- Informar oportunamente al Centro de Informática sobre cualquier cambio relevante en el sistema que pueda afectar su operación o integración con otros sistemas institucionales.
- Adquirir licencias necesarias para el uso adecuado de la máquina virtual proporcionada.
- Asumir la administración del repositorio de código fuente.
- Mantener actualizada la información de contacto de responsables designados.

## 10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

La documentación técnica y de tramitología será publicada en el sitio web oficial del CI. La versión vigente de este lineamiento debe consultarse siempre en línea: <https://ci.ucr.ac.cr>

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

- Sitio web oficial: <https://ci.ucr.ac.cr>

## 12. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Laura Castro Jiménez
Revisión	Luis Loría Chavarría
Revisión UCM	Heylin Pacheco Rodríguez
Aprobación coordinación	Laura Castro Jiménez



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE  
HOSPEDAJE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Código: CI-ADS-T03

Versión: 1.0

Página 9 de 9

**CI** Centro de  
Informática

Aprobación Dirección

Alonso Castro Mattei

(NC



**13. ANEXOS**

N/A