



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



Términos y condiciones uso del servicio de diseño y rediseño de sitios web institucionales.



Fecha de emisión: 23/01/17

Código: CI-ACP-T01

Versión: 1.0

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.....	4
CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO.....	4
Criterios de terminación o modificación de acuerdo.....	5
COMPROMISOS CON EL USUARIO.....	6
Responsabilidades generales del Centro de Informática.....	6
Mantenimiento.....	7
MÉTRICAS DEL SERVICIO.....	8
COMPROMISOS DEL USUARIO.....	8
CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO.....	10
APROBACIÓN.....	10
ANEXOS.....	11

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 3 de 14	

INTRODUCCIÓN



El Centro de Informática (CI) emite los siguientes términos y condiciones de servicio para el desarrollo de sitios web. Dirigido a unidades académicas, centros e institutos de investigación y oficinas administrativas, con el fin de regular y establecer el uso, los alcances y responsabilidades a las que se comprometen tanto las unidades usuarias como el CI.

Este documento sirve a su vez como guía para la resolución de dudas y conflictos que pueden presentarse durante o después de brindado el servicio.

Al solicitar este servicio la unidad usuaria acepta las condiciones dispuestas en el presente documento el cual está sujeto a cambios por parte del Centro de Informática en el momento que lo requiera.



DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

- **CI:** Centro de Informática.
- **Encargado del proyecto:** se refiere a la persona responsable de coordinar las acciones necesarias desde el Centro de Informática para brindar el servicio. A su vez, es el encargado de desarrollar las primeras etapas.
- **Unidad o unidad usuaria:** unidad docente, administrativa o de investigación que solicita el servicio.
- **Encargado del sitio web:** es la persona responsable de ingresar el contenido, la actualización y mantenimiento del sitio web. Puede poseer el conocimiento informático para gestionar el sitio web.

 <p>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</p>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			 <p>Centro de Informática Universidad de Costa Rica</p>
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 4 de 14	

- **Solicitante:** Jefatura¹ que solicita el servicio. Es en última instancia el responsable final del sitio web.
- **CDI:** Centro de Datos Institucional (Data Center).
- **Contenidos:** Información de la unidad usuaria que se publicará en el sitio web.
- **Estructura:** Listado de ítems y subítems que describe los contenidos requeridos por la unidad u oficina para la elaboración de su sitio web.
- **Arquitectura de la información:** Producto del análisis, organización y estructuración de la información, con el fin de permitir al usuario final la fácil navegación, adquisición y manejo del contenido en el sitio web.
- **Mapa del sitio:** Diagrama de distribución de los ítems y sub ítems de la estructura, organizados comúnmente de forma jerárquica por importancia.
- **Maqueta del sitio web (*wireframe*):** Es la distribución visual de los contenidos que conforman cada página de un sitio web, donde se muestra la diagramación del contenido del sitio. Usualmente este esquema carece de estilo tipográfico, color o imágenes fotográficas, ya que su principal objetivo reside en mostrar la distribución, funcionalidad y comportamiento de los elementos.
- **Drupal:** Sistema de gestión de contenidos modular multi propósito configurable. Es una plataforma de código abierto, con licencia GNU/GPL, escrito en PHP y desarrollado por una comunidad activa de usuarios.

¹ Jefatura de conformidad con lo dispuesto por el Consejo Universitario en la sesión N.º 4031, artículo 8, del 11 de mayo de 1994, <http://www.cu.ucr.ac.cr/autorid.php>

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 5 de 14	

- **CSS o hoja de estilo en cascada:** Es un lenguaje utilizado para escribir instrucciones de formato (reglas), para estandarizar la visualización de una serie de elementos como textos, líneas, posición y comportamiento de elementos, color, entre otros. Asegura una misma visualización de las características del sitio web entre distintos navegadores.
- **Diseño de interfaz de usuario:**² es el diseño de aplicaciones, dispositivos de comunicación móvil, aplicaciones de software, y sitios web enfocado en la experiencia de usuario y la interacción.

Esta actividad multidisciplinaria involucra a varias ramas entre ellas: diseño y el conocimiento como el diseño gráfico, industria, web, de software y la ergonomía; y está implicado en un amplio rango de proyectos, como sistemas para computadoras, diseño web, entre otros.



- **Píxeles:** es la unidad de medida utilizada por los medios digitales para definir la calidad y tamaño de las imágenes digitales así como los tamaños de las pantallas, entre otros.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.



Para brindar de manera eficiente este servicio, la unidad usuaria debe realizar previamente el análisis de la información que desea publicar y las necesidades que requiere satisfacer con el nuevo sitio web.

El servicio de diseño o rediseño de sitio web se compone de diez etapas que se describen a continuación:

² Definición tomada de: https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_de_interfaz_de_usuario



 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 6 de 14	

1. **Etapas de análisis:** En esta etapa se verifica y analiza la información remitida por unidad usuaria, la cual debe mostrar los contenidos del sitio estructurados y jerarquizados para facilitar la definición del propósito, los objetivos y la audiencia hacia la que estará dirigido el sitio web.
2. **Etapas de planificación:** Durante esta etapa se organiza la información brindada por la unidad usuaria para reestructurar los contenidos, elaborar el mapa del sitio y establecer la tecnología a usar para satisfacer las necesidades y objetivos de la unidad usuaria.
3. **Etapas de maquetación:** Durante esta etapa se elabora el *wireframe* (maqueta) del sitio. Es una guía visual que muestra la distribución de los contenidos en las diversas pantallas del sitio web, los elementos de la interfaz y el sistema de navegación. Su función es explicar el comportamiento de la información a través de diferentes resoluciones de pantalla, incluyendo dispositivos móviles y no contempla el diseño visual definitivo del sitio.
4. **Etapas de diseño visual:** En esta fase se define el color, las formas y tipografía de los elementos; respetando la identidad visual de la Universidad de Costa Rica y las convenciones visuales propias de la unidad usuaria. Además de seleccionar y producir las imágenes o ilustraciones necesarias para el sitio web.
5. **Etapas de programación:** en esta etapa se programa el sitio web utilizando el administrador de contenidos (CMS) Drupal seleccionado por el CI, se crean las hojas de estilo CSS necesarias y se crean la bases de datos del sitio. También, se verifica el comportamiento de los elementos de diseño responsivo para dispositivos móviles en la programación de sitios web.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 7 de 14	

6. **Etapa de prueba:** se prueban las características técnicas, el código y las secuencias de comando, así como la compatibilidad con los principales navegadores.
7. **Etapa de capacitación y entrega:** se capacita a los encargados nombrados por la unidad usuaria en el uso de la herramienta (Drupal) para el montaje ingreso de los contenidos del sitio web.
8. **Etapa de montaje ingreso de contenidos:** durante esta etapa los encargados de la unidad usuaria cargan los contenidos y prueban el desempeño del nuevo sitio web.
9. **Etapa de correcciones menores:** se realizan las correcciones necesarias al sitio para que ejecute aquellas funciones que no cumplan las expectativas de la unidad usuaria.
10. **Etapa de lanzamiento y acompañamiento:** con la ayuda del Área de Gestión de Servicios del CI se hace público el nuevo sitio y se brinda el acompañamiento a la unidad usuaria por un periodo no mayor a tres meses, durante el cual la unidad debe reportar al CI mediante correo electrónico dirigido al coordinador (a) de la ACP o al encargado de desarrollar el proyecto cualquier problema en la ejecución o despliegue de contenidos que presente el nuevo sitio web.

El producto final de este servicio es un sitio web funcional, dinámico, adaptativo, acorde con las necesidades de comunicación de la unidad y administrado por la unidad usuaria.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 8 de 14	

REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.

Se debe cumplir con lo indicado en el apartado “Herramientas electrónicas del Manual de identidad visual” de la Universidad.

Se debe cumplir con lo indicado en el documento de “Términos y condiciones de uso del servicio de hospedaje de páginas web” del Centro de Informática.

CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO.



Las características del servicio son las que se plantean de manera expresa en este documento:

Horario de atención del servicio:

- Se contará con personal disponible para atender dudas sobre el servicio de diseño o rediseño de sitios web, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 md y de 1:00 pm a 5:00 p.m.
- No se atenderán incidentes o avances en el desarrollo de los sitios en periodos especiales como el cierre de las instalaciones de la Universidad, durante vacaciones o feriados. Una vez reincorporados del periodo de receso, el caso será atendido.

Documentación técnica.

- El Centro de Informática facilitará la información técnica necesaria para el uso del servicio.
- Dicha documentación estará disponible en el sitio web del Centro de Informática (ci.ucr.ac.cr).

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 9 de 14	

Soporte técnico.



- El soporte está dirigido específicamente a los sitios desarrollados por el Centro de Informática.
- El soporte se brindará en un plazo de tiempo no mayor a diez días hábiles según la carga de trabajo del equipo de desarrollo y la complejidad del problema.

Calidad del servicio

- Los criterios de calidad del sitio web se definirán al inicio del desarrollo entre el encargado del sitio web de la unidad usuaria y el encargado del proyecto asignado por el CI.
- Con el objetivo de brindarle al usuario un sitio web actualizado y seguro, el CI utilizará la última versión estable de la herramienta de código abierto CMS Drupal.

Criterios para la cancelación del servicio.



- La unidad usuaria contará con un mes para entregar al CI los contenidos del sitio estructurados y jerarquizados para dar inicio al desarrollo del sitio web.
- Una vez entregado el sitio web a la unidad usuaria, ésta tendrá un máximo de un mes para publicar en Internet el nuevo sitio web con los contenidos. De no cumplirse con el tiempo establecido, el CI no brindará el soporte definido para este servicio.
- En caso que la unidad usuaria incluya nuevas funcionalidades o modifique sustancialmente alguna programada por el CI durante la etapa de lanzamiento y acompañamiento.
- El incumplimiento de alguno de los términos y condiciones expuestos en este documento implicará la cancelación automática del servicio.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 10 de 14	

- Las condiciones del servicio pueden ser modificadas por el CI en el momento que lo requiera, de manera que se recomienda a la unidad usuaria consultar periódicamente este documento publicado en el sitio web del CI: ci.ucr.ac.cr.

COMPROMISOS CON EL SOLICITANTE.

- El Centro de Informática dispondrá de profesionales en las áreas de diseño gráfico y programación de sitios web para brindar el servicio.
- Analizar los requerimientos formulados en el documento de contenidos del sitio web enviado por la unidad usuaria y comunicar la viabilidad del desarrollo del sitio web en un plazo de diez días hábiles.
- Iniciar el desarrollo del nuevo sitio web aprobado una vez que la unidad usuaria facilite el documento digital con los contenidos del sitio estructurados.
- Proporcionar a la unidad solicitante un sitio web que cumpla al menos con las funcionalidades básicas: edición de texto, manejo de documentos, menú principal y secundario, enlaces y manejo de archivos multimedia.
- Realizar máximo dos correcciones para cada etapa del proceso (planificación, maquetación y diseño visual del sitio web).
- Descartar nuevas correcciones. Una vez aprobado por la unidad usuaria el mapa o el *wireframe* del sitio no se aceptarán cambios o modificaciones a este.
- Descartar cualquier solicitud que esté orientada a satisfacer necesidades de mantenimiento y/o soporte una vez concluida la etapa de acompañamiento definida en el presente documento. En caso de requerir la inclusión de funcionalidades o modificación de funcionalidades previamente aprobadas por la unidad solicitante,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 11 de 14	

éstas deben considerarse como una nueva solicitud, por lo que debe iniciar nuevamente el proceso con la solicitud ante la Dirección del CI.

- Descartar cualquier documento con información incompleta o cuando la misma sea remitida por personas no autorizadas³.
- Facilitar al encargado del sitio el manual del usuario y de administrador del sitio para que realice las actualizaciones de los contenidos y aplique las actualizaciones requeridas por el Drupal.
- Brindar al encargado del sitio capacitación para la administración y actualización del nuevo sitio web.
- Seguir las normas de seguridad establecidas por el Área de Gestión de Recursos del CI para la programación de sitio web y proteger los servidores institucionales.



Mantenimiento

- El CI brindará soporte correctivo al sitio entregado a la unidad solicitante por periodo de un mes sobre las funcionalidades que no cumplan lo establecido al inicio del desarrollo, o bien sobre requerimientos mínimos en el despliegue de información. Una vez concluido este periodo, el CI brindará tres meses más de soporte; en este caso el soporte estará dirigido a problemas de ejecución de tareas propias del sitio web.



COMPROMISOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE.

- Solicitar el servicio mediante oficio firmado por el solicitante, dirigido al director del Centro de Informática. Al solicitar este servicio, tanto el solicitante como la unidad usuaria aceptan los términos y condiciones presentes en este documento y se comprometen a entregar los materiales solicitados para la creación del sitio web.

3. persona que no corresponde al solicitante o encargado del sitio web.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 12 de 14	

- Nombrar un encargado del sitio web (RID, administrativo, docente o investigador) quien coordinará las acciones necesarias para brindar la información solicitada por el CI para el desarrollo del sitio. En aquellos casos que el nuevo sitio contemple unidades que funcionan de manera independiente pero que pertenecen a la unidad usuaria como laboratorios, posgrados, unidades de documentación, etc; el encargado deberá integrar a un representante quién aportará la información concerniente de esa unidad.
- Enviar al encargado del proyecto en el CI los materiales requeridos (estructura, fotografías, ilustraciones, logos, etc) en los tiempos establecidos por las partes.
- Entregar la estructura del sitio en formato .odt de LibreOffice (no es necesario entregarlo de manera impresa) cualquier otro formato será devuelto a la unidad usuaria quien tendrá una semana para enviarlo en el formato solicitado.
- Aportar el material gráfico solicitado por el encargado del desarrollo del sitio web vía correo electrónico en los siguientes formatos:
 - Fotografías o imágenes ilustrativas en formato .jpg o .png con un mínimo de tamaño de 1024 x 768 pixeles.
 - Logotipos o isotipos, en formato .svg o .ai (Adobe Ilustrador), en algunos casos se aceptarán en formato .jpg de más de 800 pixeles de calidad.
- Revisar minuciosamente tanto el mapa del sitio como el *wireframe* y enviar las correcciones antes de aprobar cada documento, estas correcciones se realizarán en términos filológicos, de contenidos o de ubicación de contenidos.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DISEÑO Y REDISEÑO DE SITIOS WEB INSTITUCIONALES...			
	Código: CI-ADC-T01	Versión: 1.0	Página 13 de 14	

- Nombrar a uno o varios encargados para mantener actualizados los contenidos y aplicar las actualizaciones necesarias al CMS Drupal que se instalará en el servidor de la unidad usuaria dentro del servidor de páginas institucionales del CDI (Centro de Datos Institucional) ubicado en el Centro de Informática o en el servidor que indique la unidad usuaria, así como realizar periódicamente los respaldos del sitio web y de la base de datos.
- Facilitar el acceso al servidor asignado para la instalación del nuevo sitio web. El encargado de la unidad usuaria facilitará la información de acceso al servidor web para la instalación del nuevo sitio web.
- Iniciar el montaje de los contenidos una vez realizada la capacitación y entregados los manuales, con el fin de probar las funcionalidades del sitio web.
- Enviar un listado con las mejoras que se deben aplicar al sitio web dirigido al encargado del proyecto del sitio en caso de requerir soporte.
- Mantener actualizado y seguro el nuevo sitio web. La unidad usuaria será la única responsable de la administración de los contenidos del sitio web, así como de realizar periódicamente el soporte técnico que se requiere.
- Hacer uso eficiente y adecuado de los recursos asignados de acuerdo a las mejores prácticas y recomendaciones del CI, teniendo en consideración que estos recursos representan un costo para la Universidad y por tanto se debe apegar a las metas y políticas institucionales.

CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO.

- El Centro de Informática, solicitará información y realizará comunicados sobre la gestión de la plataforma al funcionario responsable del sitio web, por medio del correo que se indicó en el formulario y a través del sitio web del Centro de Informática (ci.ucr.ac.cr)
- El responsable del sitio web será el encargado de notificar cualquier incidente o problema una vez concluido el tiempo establecido en la etapa de lanzamiento y acompañamiento, para ello dispone del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <http://ci.ucr.ac.cr> o por medio de la extensión 2511-5000 del Centro de Informática (Atención de Usuarios).
- Adicionalmente se dispondrá del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

APROBACIÓN

Actividad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboración	Disley Córdoba Mata	23/01/17	
Revisión	Luis Jiménez Cordero	23/01/17	
Aprobación	Alonso Castro Mattei	23/01/17	