

Datos

Descripción general

Servicios.

Categoría

General:

Nombre	<u>AURI3.</u>
Descripción	AURI3 es la red inalámbrica de la Universidad de Costa Rica, que ofrece a los usuarios de las cuentas @ucr.ac.cr, más seguridad en la navegación y mayor cobertura con una sola autenticación. Para conectarse, revise el manual de configuración según el sistema operativo de su dispositivo.
Forma de solicitar	La comunidad universitaria puede acceder al servicio con la cuenta de usuario @UCR.

Nombre	Entrega de credencial de la cuenta institucional.
Descripción	Entregamos en ventanilla el usuario y la clave de la cuenta institucional, que se utiliza para el ingreso de diferentes servicios, como el buzón de correo electrónico, red inalámbrica, expediente único de funcionarios, mediación virtual entre otros. Reestablecemos la contraseña de acceso en caso de no recordarla.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por estudiantes, docentes y administrativos de la Sede Rodrigo Facio en ventanilla de Servicio al Usuario del Centro de Informática (CI) y por medio de correo electrónico adjuntando el formulario correspondiente. Las otras sedes fuera de la GAM deben solicitar el servicio al área administrativa y estos se encargarán de solicitarla al CI.

Datos

Descripción general

Servicios.

Categoría

Estudiantes:

Nombre	Cuenta de correo electrónico institucional. Cuenta de correo electrónico
Descripción	Todo estudiante activo de la Universidad dispone de un buzón correo institucional. Estas cuentas se crean, inactivan y eliminan bajo protocolos específicos establecidos con las unidades gestoras de estudiantes. Para el acceso al correo electrónico (https://correo.ucr.ac.cr/) se utiliza el usuario y la clave de la cuenta institucional.
Forma de solicitar	N/A

Nombre	Configuración de acceso inalámbrico para dispositivos (computadoras portátiles, teléfonos, tabletas).
Descripción	Configuramos dispositivos móviles y computadoras portátiles con las credenciales institucionales y parámetros requeridos, para facilitar el acceso a la red inalámbrica de la UCR
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por estudiantes, docentes y administrativos en la ventanilla de Servicio al Usuario del Centro de Informática.

Datos

Descripción general
Servicios.

Categoría

Administrativos:

Nombre	Averías y Solicitudes CRM
Descripción	Sitio para el reporte de averías telefónicas o de red, o para la solicitud de servicios informáticos.
Forma de solicitar	Ingresando a la dirección http://cicrm.ucr.ac.cr:8080

Nombre	Configuración de acceso inalámbrico para dispositivos (computadoras portátiles, teléfonos, tabletas).
Descripción	Configuramos dispositivos móviles y computadoras portátiles con las credenciales institucionales y parámetros requeridos, para facilitar el acceso a la red inalámbrica de la UCR
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por estudiantes, docentes y administrativos en la ventanilla de Servicio al Usuario del Centro de Informática.

Nombre	Asesoría para videoconferencias.
Descripción	Proporcionamos asesoría para la realización de videoconferencias utilizando computadoras, dispositivos móviles o equipos de videoconferencia de salas, buscando la mejor interacción y enlace entre los participantes.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por docentes y administrativos mediante averías y solicitudes CRM.

Tema

Cuenta de correo electrónico institucional

Nombre	<u>Cuenta de correo electrónico</u>
Descripción	Todo funcionario y estudiante activo de la Universidad dispone de un buzón correo institucional. Estas cuentas se crean, inactivan y eliminan bajo protocolos específicos establecidos con las unidades gestoras de estudiantes y funcionarios; pero se accesan mediante el usuario y la clave de la cuenta institucional https://correo.ucr.ac.cr/
Forma de solicitar	N/A

Descripción general	
Datos	Servicios.
Nombre	<u>Cuenta de correo electrónico departamental</u>
Descripción	Creamos cuentas de correo específicamente para una unidad, actividad, congreso, entre otros. https://correo.ucr.ac.cr/
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático de la unidad. También puede ser solicitado por otros administrativos, siempre que cuenten con el visto bueno del informático o del jefe/director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html
Nombre	<u>Listas de correo por suscripción.</u>
Descripción	Las listas de correo es una herramienta que las unidades pueden solicitar distribuir un correo electrónico en forma masiva hacia múltiples direcciones de correo institucionales o externas. Con esta herramienta el correo enviado a la lista será remitidos a los contactos previamente cargados. El administrador puede modificar la lista de contactos y el comportamiento de la lista según el requerimiento. Las listas pueden ser solicitadas para ser utilizadas en sistema de información. http://listas.ucr.ac.cr/mailman/listinfo
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), adjuntando el formulario (CI-AGS-F15 Solicitud de generacion de lista de correo por suscripcion) firmado por el jefe o director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html
Nombre	<u>Configuración de dispositivos (computadoras portátiles, teléfonos, tabletas).</u>
Descripción	Configuramos dispositivos móviles y computadoras portátiles con el objetivo de sincronizar la cuenta de correo institucional y facilitar el acceso a la red inalámbrica.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por estudiantes, docentes y administrativos en la ventanilla de Servicio al Usuario del Centro de Informática.

Tema

Gestión telefónica

Descripción general	
Servicios.	
Datos	
Nombre	<u>Telefonía ip</u>
Descripción	Revisamos los dispositivos de telefonía IP y si es necesario los reemplazamos cuando estén dañados. Además, realizamos la configuración en la telefonía IP y la migración a ésta plataforma de los teléfonos análogos.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por Dirección administrativos, docentes y estudiantes en el caso que pertenezcan a una unidad universitaria oficial.
Nombre	<u>Habilitación e inhabilitación de salida a números celulares.</u>
Descripción	Configuramos las extensiones telefónicas de la UCR para salidas a celular.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por administrativos, docentes y estudiantes en el caso que pertenezcan a una unidad universitaria oficial.
Nombre	<u>Configuración de dispositivo telefónico.</u>
Descripción	Adicionalmente se ofrecen características específicas en la telefonía IP como grupos de captura y candado o bloqueo de llamadas.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por administrativos, docentes y estudiantes en el caso que pertenezcan a una unidad universitaria oficial.
Nombre	<u>Configuración de bloqueo y desbloqueo de dispositivo telefónico.</u>
Descripción	Configuramos el bloqueo y desbloqueo de telefonos IP mediante el uso de claves
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por administrativos con visto bueno de directores y jefes mediante averías y solicitudes CRM
Nombre	<u>Habilitación de salidas a números internacionales.</u>
Descripción	Configuramos la activación de llamadas Internacionales.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por administrativos con visto bueno de Vicerrectoría de Administración por medio de oficio.
Nombre	<u>Solicitud de teléfonos IP y ata.</u>

Descripción general	
Datos	Servicios.
Descripción	Ofrecemos a la comunidad Universitaria la opción de solicitar teléfonos y atas IP, a modo de prestamo para las diferentes actividades de caracter institucional.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por directores, jefes administrativos y jefes.

Nombre	<u>Configuración de grupos de llamadas.</u>
Descripción	Configuramos el servicio de grupos de llamadas, para oficinas que así lo ameriten.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por administrativos.

Tema Redes de Datos.

Nombre	<u>Revisión de redes inalámbricas.</u>
Descripción	Atendemos cualquier tipo avería de red inalámbrica para su re-configuración o reemplazo del equipo de ser necesario
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por administrativos mediante averías y solicitudes CRM.

Nombre	<u>Instalación de previstas de Red.</u>
Descripción	Instalamos una prevista de conexión a red en el espacio definido donde el usuario desee conectar su equipo, según las posibilidades del espacio y de si existe disponibilidad de puertos en el cuarto de comunicación respectivo..
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por administrativos mediante averías y solicitudes CRM.

Nombre	<u>Averías de cableado estructurado.</u>
Descripción	Atendemos averías como daños en el cableado estructurado, mantenimiento y reconectorización de fibra óptica.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por administrativos mediante averías y solicitudes CRM.

Nombre	<u>Confección de cable Patchcord (cable UTP).</u>
Descripción	Confección de cable terminal para prevista de red, en caso que no tenga cable o requiera reemplazar Patch Cord o cable UTP por falta de extensión.

Descripción general	
Datos	Servicios.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por administrativos mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Instalación de tendido de Fibra Óptica.</u>
Descripción	A los edificios nuevos, existentes o de alquiler que no tengan conexión a red, les instalamos tendidos de fibra óptica. La instalación depende de si existe disponibilidad de materiales, así como de puertos SFP en el conmutador y Gbics del tipo correspondiente.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por administrativos con visto bueno de directores y jefes mediante un oficio.
Nombre	<u>Cambio de configuración de Lógica en conmutadores de acceso.</u>
Descripción	Configuramos la red de área local virtual para que se adapte a las necesidades del usuario, para conectar equipo o servidores a Red privada o pública.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado por RIDs mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Puntos de acceso a red inalámbrica.</u>
Descripción	Realizamos estudios para determinar la necesidad de mejorar la cobertura y capacidad de la red AURI, mediante análisis y posterior instalación de más y mejores puntos de acceso, esto para toda la comunidad universitaria.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por jefes administrativos y RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados) mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Reorganización de cuartos de comunicación.</u>
Descripción	Un Cuarto de Comunicación está presente en cada edificio para el uso exclusivo de equipo asociado a las áreas de red de datos y voz. Damos el mantenimiento de la infraestructura de la Red UCR, aplicando las mejores prácticas de estandarización a nivel internacional, para un mejor servicio técnico de red. La coordinación de la Unidad Administrativa con el CI, es muy importante antes de comenzar la reorganización, ya que las desconexiones serán necesarias.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por RIDs (en caso de no existir, lo solicita un administrativo) con visto bueno del director mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Apertura de cuartos de comunicación (IDF – MDF).</u>

Datos	Descripción general Servicios.
<p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p>Un Cuarto de Comunicación está presente en cada edificio para el uso exclusivo de equipo asociado a las áreas de red de datos y voz. Cuando necesite ingresar al cuarto de comunicación puede solicitar la apertura de este por el tiempo determinado que se acuerde en la solicitud. Cuando no se trate de averías mayores, se debe solicitar con al menos 48 horas de antelación.</p> <p>El servicio es solicitado por RIDs (en caso de no existir, lo solicita un administrativo) con visto bueno del director mediante averías y solicitudes CRM.</p>
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>Configuración e instalación de conmutadores de acceso (switch).</u></p> <p>Configuramos e instalamos conmutadores de acceso y distribución, es decir, un dispositivo de interconexión de redes ya sea en capa 2 o capa 3, según las condiciones del espacio físico de las necesidades específicas de la Red.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por jefes administrativos y RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados).</p>
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>Apertura de puertos de red entre internet y la RedUCR</u></p> <p>Por defecto, todos los puertos de los servidores están cerrados para el acceso desde una red externa a la RedUCR, es por eso que al solicitar este servicio podrá indicar si requiere que se abran o se cierren puertos específicos.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático de la unidad solicitante.</p>
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>VPN para usuarios</u></p> <p>El servicio de acceso remoto por VPN permite a los docentes y administrativos el acceso a información y equipos de TI en la RedUCR, desde un sitio remoto a través de Internet.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), adjuntando el formulario (CI-AGS-F43 Formulario de solicitud de servicio VPN para usuarios) firmado por el jefe o director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html</p>

Tema Soporte Técnico.

Descripción general	
Datos	Servicios.
Nombre	<u>Reconocimiento de discos</u>
Descripción	Se intenta recuperar la información con software especializado y distintos procesos personalizados, en aquellos casos en que el sistema operativo no reconoce el dispositivo de almacenamiento de datos..
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por docentes y administrativos mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Ofimática libre.</u>
Descripción	Apoyamos a las unidades de la Universidad, en la instalación del software de ofimática libre y se brinda soporte en el manejo óptimo del software.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por docentes y administrativos mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Antivirus.</u>
Descripción	Cada unidad de la UCR se conecta a una consola centralizada en el CI, por lo cual brindamos a los RIDs el servicio de capacitación y asesoría en la administración, instalación y configuración de las licencias de antivirus de su unidad.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por RID por medio averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Operación de sistemas de información</u>
Descripción	ADS opera y hostea los sistemas de información desarrollados por ADS y en los que las Unidades no tienen recurso para operarlos. Se atienden solicitudes, incidentes y problemas.
Forma de solicitar	Por CRM o correo al ci5000
Nombre	<u>Sistemas Operativos.</u>
Descripción	Damos asesoría en los sistemas operativos Windows, Linux y MAC. Se brinda asistencia y apoyo en el sistema operativo Linux, basado en dos categorías: Linux para escritorio y Linux para servidores. Un especialista en el tema dará respuesta a sus inquietudes.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por docentes y administrativos con visto bueno de directores o jefes, en caso que la unidad no tenga RIDs, mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Apoyo técnico para eventos.</u>

Descripción general	
Datos	Servicios.
Descripción	Instalamos, configuramos y prestamos equipo portátil, computadoras y cableado para actividades especiales de la Universidad. Los congresos y foros caben dentro de las actividades.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por docentes y administrativos con visto bueno de directores o jefes mediante averías y solicitudes CRM

Nombre	<u>Configuración instalación y mantenimiento de servidores.</u>
Descripción	Damos soporte técnico avanzado en la instalación, configuración y mantenimiento de servidores en plataforma Linux a otras unidades de la Universidad.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por administrativos con visto bueno de directores o jefes mediante averías y solicitudes CRM.

Tema Servidores institucionales.

Nombre	<u>Hospedaje de bases de datos .</u>
Descripción	Se proporcionan esquemas de base de datos en Oracle, para sistemas institucionales.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado remitiendo impreso al Centro de Informática, el formulario (CI-AGS-F45 Solicitud de base de datos-Creacion de esquema de datos) firmado por el jefe o director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html .

Nombre	<u>Suministro de espacio de almacenamiento de datos para servidores del CDI.</u>
Descripción	Ponemos a disposición, espacio de almacenamiento de datos para servidores ubicados en el Centro de Datos Institucional (CDI). El acceso a este almacenamiento puede ser por red o mediante conexión de fibra óptica directa al almacenamiento.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático responsable de administrar el servidor.

Nombre	<u>Sistema de respaldos institucionales para servidor alojado en el CDI.</u>
--------	--

Datos	Descripción general Servicios.
Descripción	El servicio posibilita la inclusión en el sistema de respaldos, de los servidores alojados en el Centro de Datos Institucional. Este servicio permite la ejecución programada y recuperación de respaldos, así como información o notificaciones sobre la ejecución de los respaldos.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático responsable de administrar el servidor.
Nombre	<u>Hospedaje de páginas web.</u>
Descripción	Permitimos a una unidad hospedar y publicar un sitio web en el servidor institucional. El Centro de Informática suministra el espacio, procesamiento y aplicaciones básicas para hospedar el sitio mientras que el mantenimiento técnico del sitio y su contenido es realizado por el informático de la unidad solicitante..
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), adjuntando el formulario (C CI-AGS-F50 Formulario de solicitud de hospedaje web) firmado por el jefe o director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html
Nombre	<u>Virtualización de servidores.</u>
Descripción	El sistema de virtualización de servidores, permite a una unidad obtener un servidor virtual donde hospedar sus aplicaciones y tener control total sobre el sistema operativo. Los servidores son administrados por el informático de la Unidad solicitante.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), adjuntando el formulario (CI-AGS-F01 Formulario para solicitud de un nuevo servidor virtual) firmado por el jefe o director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html
Nombre	<u>Hospedaje de servidores en el CDI.</u>
Descripción	Proporcionamos hospedaje a los servidores de las unidades en el Centro de Datos Institucional. Se proporciona seguridad física, condiciones ambientales adecuadas para el equipo y la conectividad de red respectiva.

Datos	Descripción general Servicios.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático de la unidad solicitante.
Nombre	<u>Inclusión de registros en el dns Institucional y delegación de dominios.</u>
Descripción	Proporcionamos entradas en el Sistema de Nombres de Dominio (DNS) para el dominio ucr.ac.cr, en donde se asocian direcciones IP con nombre de dominio que facilitan el uso y acceso a los recursos de las unidades.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), por el informático de la unidad solicitante.
Nombre	<u>Hospedaje de aplicaciones sobre Weblogic</u>
Descripción	Está dirigido a sistemas institucionales desarrollados para ejecutarse sobre Weblogic de Oracle. El Centro de Informática realiza los despliegues que el administrador del sistema solicita, y además se encarga de administrar el servidor weblogic.
Forma de solicitar	El responsable del sistema debe remitir la solicitud a la dirección de correo electrónica aplicaciones.ci@ucr.ac.cr

Tema **Directorio institucional de Cuentas**

Nombre	<u>Cuenta personal en el directorio institucional de cuentas</u>
Descripción	<p>Todo estudiante activo de la Universidad dispone de una cuenta en el directorio institucional. Estas cuentas se crean, inactivan y eliminan bajo protocolos específicos establecidos con la Oficina de Registro e Información. Esta cuenta proporciona acceso a servicios y sistemas como correo electrónico, red inalámbrica, Mediación Virtual, y cualquier otra plataforma que autentique los usuarios contra el directorio institucional de Cuentas.</p>
Forma de solicitar	<p>Mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), se puede realizar cualquier tipo de trámite para crear, activar o desactivar cuentas de estudiantes cuyos casos no están previstos en los protocolos establecidos por las unidades gestoras de dichas cuentas. La solicitud puede ser realizadas por administrativos, siempre que se adjunte documentación relacionada y cuenten con el visto bueno del jefe/director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html</p>

Datos	Descripción general Servicios.
--------------	---

Nombre	<u>Cuenta personal en el directorio institucional de cuentas</u>
Descripción	<p>Todo administrativo activo de la Universidad dispone de una cuenta en el directorio institucional. Estas cuentas se crean, inactivan y eliminan bajo protocolos específicos establecidos con la Oficina de Recursos Humanos. Esta cuenta proporciona acceso a servicios y sistemas como correo electrónico, red inalámbrica, Portal Universitario, y cualquier otra plataforma que autentique los usuarios contra el directorio institucional de Cuentas.</p>
Forma de solicitar	<p>Mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://cicrm.ucr.ac.cr:8443/), se puede realizar cualquier tipo de trámite para crear, activar o desactivar cuentas de administrativos cuyos casos no están previstos en los protocolos establecidos por las unidades gestoras de dichas cuentas. La solicitud puede ser realizada por administrativos, siempre que se adjunte documentación relacionada y cuenten con el visto bueno del jefe/director de la unidad, que se encuentra nombrado en la lista publicada por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html</p>

Nombre	<u>Autenticación en aplicaciones o sistemas contra el directorio institucional</u>
Descripción	<p>Las unidades pueden solicitar un usuario de consulta en el directorio, que le permite a sus aplicaciones autenticar los usuarios de dichas aplicaciones con la cuenta institucional.</p>
Forma de solicitar	<p>Este servicio es solicitado mediante oficio por los jefes o directores quienes se encuentran en la lista dispuesta por el Consejo Universitario en http://www.cu.ucr.ac.cr/autoridades-universitarias.html</p>

Tema Asesoría y capacitación en TICs.

Nombre	<u>Gestor de contenidos.</u>
--------	------------------------------

Descripción general	
Datos	Servicios.
Descripción	Damos asesoría en Drupal (gestor de contenidos multipropósito), cuando el usuario diagnostica un problema al desarrollar un sitio web, el asesor especialista del Centro de Informática sugiere una solución y colabora con la mejora del contenido. La capacitación en Drupal, como gestor de contenidos multipropósito, se brinda a nivel básico, incluye instalación, apariencia y módulos.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados) con visto bueno de directores o jefes mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Protección de servidores.</u>
Descripción	Se asesora a los RIDS en los procesos de configuración y aseguramiento de los sistemas operativos de los servidores de la unidades a las que pertenecen con el fin de evitar pérdida de información o fallas por ataques de intrusos.
Forma de solicitar	El servicio es solicitado por el RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados) Mediante averías y solicitudes CRM.
Nombre	<u>Conectividad.</u>
Descripción	En temática de la parte lógica de conectividad, se asesora en la necesidad de ancho de banda que requiera la unidad. Otra de las temáticas es la parte física de la conectividad, cuando el usuario necesita conectar un área de un edificio, se le asesora en el equipo necesario para poder tener acceso a la red mediante el plan de estructura de un cuarto de comunicación u otra opción.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante oficio por directores o encargados de proyecto.
Nombre	<u>Seguridad.</u>
Descripción	Damos recomendaciones en procesos de seguridad de información reduciendo las vulnerabilidades.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por directores y jefes, o por terceras personas adjuntando el formulario con la firma y sello del director.
Nombre	<u>Asesoría técnica para compras.</u>
Descripción	Asesoramos en la definición de equipo o software informático para que estos se adapten a las necesidades de la Unidad usuaria universitaria..
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante la plataforma de mesa de ayuda en el vinculo averias y solicitudes del sitio web del CI por directores y jefes, o por terceras con autorización de la jefatura correspondiente.

Datos	Descripción general Servicios.
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>Diseño web.</u></p> <p>Damos asesoramiento en la planificación y organización de los contenidos y diseños gráficos de sitios web institucionales.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante carta por jefes de oficinas administrativas, directores de escuelas, facultades, institutos y centros de investigación. La estructura de estos últimos se deberá incluir aquellos programas o proyectos que se encuentren inscritos y formen parte de el quehacer de las unidades académicas y de investigación. o coordinadores de programas adjuntando visto bueno del director de la Unidad.</p>
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>Capacitación en Herramientas de software libre.</u></p> <p>Damos capacitación para el buen manejo de algunos programas de software libre como GIMP, LibreOffice y Drupal. Es posible sugerir temas de capacitación los cuales serán analizados y si es posible se programara una fecha de acuerdo a la cantidad de personas interesadas.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por directores y jefes, o por terceras personas adjuntando el formulario con la firma y sello del director.</p>
<p>Nombre</p> <p>Descripción</p> <p>Forma de solicitar</p>	<p><u>Proceso de migración a software libre, código abierto y formatos de archivos abiertos</u></p> <p>Asesoreamos y acompañamos en los procesos de actualización, capacitación y adopción de herramientas y aplicaciones basadas en software libre y código abierto, además se impulsa la adopción y uso de los formatos abiertos para los archivos y documentos digitales y electrónicos. Con el objetivo de aportar mejoras sustanciales en las labores diarias de la comunidad universitaria bajo los principios de soberanía tecnológica, innovación, colaboración, cocreación y transparencia.</p> <p>Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por directores y jefes, o por terceras personas adjuntando el formulario con la firma y sello del director. Así como por notas dirigidas hacia la dirección de este centro.</p>
<p>Nombre</p>	<p><u>Educación continua en las TIC</u></p>

Descripción general	
Datos	Servicios.
Descripción	<p>Consta de una estrategia para mejorar las condiciones sobre la apropiación de la tecnología de la información y comunicaciones en la Universidad. Se enfocan en herramientas de software basadas en software libre, formatos abiertos y aspectos técnicos y tecnológicos como comprender y utilizar la firma digital avanzada o la concientización de la navegación en Internet segura son algunos de los puntos por abordar que se pretende desde la iniciativa.</p> <p>Estos impulsores tecnológicos deben encontrar eco en las necesidades de cada área de conocimiento y laboral en la Universidad. Se aspira al apoyo activo y adaptable de cara a las necesidades de los usuarios y a los cambios tecnológicos. Para nosotros, la educación continua, es una meta en definición constante de cada al cambio para mejorar las capacidades técnicas de la comunidad universitaria</p>
Forma de solicitar	<p>Este servicio es solicitado mediante inscripción personal en los cursos y talleres que se ofrecen a la comunidad universitaria a través del sitio web y las redes sociales, pero también se ofrecen cursos bajo demanda de las unidades universitarias a través de una nota del directores y/o jefes a partir del catálogo de temas listado en el sitio web.</p>
Nombre	<p><u>Asesoría y capacitación en el uso de los servicios</u></p>
Descripción	<p>Se brinda asesoría y capacitación en el uso de los siguientes servicios y plataformas</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuenta de correo electrónico. Cuenta de correo electrónico departamental. Listas de correo por suscripción. Autenticación en aplicaciones o sistemas contra el directorio institucional. Hospedaje de bases de datos. Suministro de espacio de almacenamiento de datos para servidores del CDI. Sistema de respaldos institucionales para servidor alojado en el CDI. Hospedaje de páginas web. Virtualización de servidores. Apertura de puertos de red entre internet y la RedUCR Hospedaje de servidores en el CDI. Inclusión de registros en el dns Institucional y delegación de dominios. Cuenta personal en el directorio institucional de cuentas VPN para usuarios Hospedaje de aplicaciones sobre Weblogic
Forma de solicitar	<p>Este servicio no se solicita como tal ya viene implícito en la atención de cada solicitud que se recibe para cada uno de los servicios gestionados.</p>

Datos	Descripción general Servicios.
-------	-----------------------------------

Tema Asesoría técnica en TICs.

Nombre	<u>Definición de estándares.</u>
Descripción	Diseñamos y gestionamos los estándares de equipamiento TIC para la Universidad acorde con sus necesidades en equipo de cómputo, equipo de comunicación y multimedial. Así como las autorizaciones a las variantes de dichos estándares de acuerdo a casos particulares y sus necesidades.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante nota adjuntando el formulario lleno con la firma y sello del director de la Unidad. Se debe crear el respectivo tiquete u orden de servicio en el CRM del Centro de Informática para el seguimiento de la solicitud..

Nombre	<u>Diseño y supervisión de obras de infraestructura informática de conectividad de red en remodelaciones y construcciones nuevas universitarias</u>
Descripción	Diseñamos y supervisamos las obras de infraestructura informática para su conectividad de red cuando hay traslados de inmueble así como remodelaciones y construcciones nuevas; se vela por el cumplimiento la “Norma para el desarrollo de la infraestructura física de comunicaciones en la Universidad de Costa Rica”. Esta norma se gestiona acorde a las buenas prácticas, normas y estándares internacionales para cableado estructurado, fibra óptica y canalizaciones de datos, contraponiéndose a las experiencias internas y las necesidades universitarias; siempre tomando en cuenta el mercado nacional en las TIC. Este Centro supervisa las obras realizadas por OEPI, OSG y las unidades académicas, además capacita e instruye en el uso y aplicación de esta norma al personal universitario que lo requiera..
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante varias formas, a decir: orden de servicio en el CRM, nota y/o el formulario con la firma y sello del director de la Unidad, finalmente por medio de correo electrónico del supervisor y/o diseñador de la obra desde OEPI u OSG. Se debe crear el respectivo tiquete u orden de servicio en el CRM del Centro de Informática para el seguimiento de la solicitud.

Nombre	Asesoría en arquitectura de sistemas de información.
Descripción	Se generan lineamientos y estándares relacionados con la gestión y el desarrollo de sistemas de información, así como la asesoría de los mismos a las distintas unidades de TI de la Universidad que desarrollan o compran software.

Descripción general	
Datos	Servicios.
Forma de solicitar	Por oficio a la dirección del CI

Tema Desarrollo de sistemas.

Nombre	<u>Diseño y desarrollo de sistemas de información y aplicaciones.</u>
Descripción	Hacemos diseño y desarrollo de sistemas de información y aplicaciones, enfocadas en el soporte y la mejora de las actividades sustantivas de la Institución (docencia, investigación, acción social, vida estudiantil y administración); incluye el análisis de los procesos para su automatización, el levantamiento de los requerimientos, el desarrollo de las aplicaciones, la generación de documentación asociada y la coordinación de la transición e implementación, como trabajo conjunto con los usuarios interesados.
Forma de solicitar	Este servicio es brindado posterior a la priorización y aprobación por parte del Comité Gerencial de Informática, según el portafolio de proyectos establecido y divulgado por la Rectoría; siendo necesario hacer la solicitud ante este Comité.

Nombre	<u>Mejora de sistemas de información y aplicaciones.</u>
Descripción	Hacemos modificaciones y damos mantenimiento a los sistemas de información y aplicaciones que se encuentran implementadas y en operación bajo la responsabilidad de los usuarios, con enfoque en la mejora de las actividades y el desempeño del sistema o aplicación.
Forma de solicitar	Este servicio es brindado posterior a la priorización y aprobación por parte del Comité Gerencial de Informática y según sea comunicado por la Rectoría; siendo necesario hacer la solicitud ante este el Comité Gerencial de Informática o la Rectoría.

Nombre	<u>Desarrollo de páginas web.</u>
--------	-----------------------------------

Datos	Descripción general Servicios.
Descripción	En la etapa de la arquitectura analizamos la organización de los contenidos del sitio web, pensando en el usuario. La parte gráfica incluye forma, color e iconos, de tal forma que diseñamos el sitio web que se adecue a las necesidades del solicitante. Desarrollamos el sitio web en el administrador de contenido (CMS) Drupal y brindamos una capacitación de mantenimiento y actualización.
Forma de solicitar	Este servicio es solicitado mediante carta por jefes de oficinas administrativas, directores de escuelas, facultades, institutos y centros de investigación. La estructura de estos últimos se deberá incluir aquellos programas o proyectos que se encuentren inscritos y formen parte de el quehacer de las unidades académicas y de investigación

Contactos

Telefónica 2511-5000

Correo electrónico ci5000@ucr.ac.cr

Presencial Frente al Comedor Estudiantil

Chat [ci.ucr.ac.cr](https://www.ucr.ac.cr)