

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|---|
| Categoría | General: |
| Tema | Internet |
| Nombre | Conexión Inalámbrica |
| Descripción | Servicio de 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 | 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 Universidad de Costa Rica. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado por estudiantes, docentes y administrativos en la ventanilla de Servicio al Usuario del Centro de Informática. |
| Tema | Directorio Institucional de Cuentas |
| 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. Restablecemos 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 Centro de Informática. |
| Nombre | Mi perfil |
| Descripción | Sitio web donde el usuario universitario puede cambiar la contraseña de su usuario institucional. |
| Forma de solicitar | La comunidad universitaria puede acceder al servicio con la cuenta de usuario @UCR, en el sitio www.miperfil.ucr.ac.cr . |
| Categoría | Estudiantes: |
| Tema | Directorio Institucional de Cuentas |
| Nombre | Cuenta de correo electrónico institucional |
| Descripción | Todo estudiante activo de la Universidad dispone de un buzón correo institucional. Estas cuentas se crean, inactiva 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 | Cuenta personal en el directorio institucional de cuentas estudiantes |
| Descripción | Todo estudiante activo de la Universidad dispone de una cuenta en el directorio institucional. Estas cuentas se crean, inactiva 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. |
| Forma de solicitar | Mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 . |
| Categoría | Administrativos: |
| Tema | Directorio Institucional de Cuentas |
| Nombre | Cuenta de correo electrónico institucional |
| Descripción | Todo funcionario activo de la Universidad dispone de un buzón correo institucional. Estas cuentas se crean, inactiva y eliminan bajo protocolos específicos establecidos con las unidades gestoras de estudiantes y funcionarios; pero se acceden mediante el usuario y la clave de la cuenta institucional https://correo.ucr.ac.cr/ . |
| Forma de solicitar | N/A |
| Nombre | Cuenta de correo electrónico departamental |
| Descripción | Creamos cuentas de correo específicamente para una unidad, actividad, congreso, entre otros. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 | Listas de correo por suscripción |
| 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. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), adjuntando el formulario (CI-AGS-F15 Solicitud de generación de lista de correo por suscripción) 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 . |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Autenticación en aplicaciones o sistemas contra el directorio institucional |
| Descripción | 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. |
| Forma de solicitar | 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 . |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Cuenta personal en el directorio institucional de cuentas administrativas |
| Descripción | Todo administrativo activo de la Universidad dispone de una cuenta en el directorio institucional. Estas cuentas se crean, inactiva 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. |
| Forma de solicitar | Mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 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 . |

Tema **Gestión telefónica**

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Telefonía ip |
| Descripción | Revisamos los dispositivos de telefonía IP y si es necesario los reemplazamos cuando estén dañados. Además, realizamos la configuración en la telefonía IP. |
| 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 | Habilitación e inhabilitación de salida a números celulares |
| Descripción | Configuración en las extensiones telefónicas de la Universidad de Costa Rica 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 | Configuración de dispositivo telefónico |
| Descripción | Configuramos beneficios adicionales en su aparato telefónico IP como correo de voz, grupos de captura y candado o bloqueo de llamadas. 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 | Configuración de bloqueo y desbloqueo de dispositivo telefónico IP |
| Descripción | Configuramos el bloqueo y desbloqueo de teléfonos 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 | Habilitación de salidas a números internacionales ip |
| Descripción | Se ofrece 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 | Solicitud de teléfonos IP |
| Descripción | Ofrecemos a la comunidad Universitaria la opción de solicitar teléfonos IP a modo de préstamo para las diferentes actividades de carácter institucional. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por directores, jefes administrativos y jefes. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Configuración de grupos de llamadas |
| 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. |

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Configuración de dispositivos ata |
| Descripción | Ofrecemos el servicio de configuración de dispositivos atas para las oficinas que adquieran el dispositivo y su respectiva licencia. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por administrativos. |

Tema **Redes de Datos**

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Instalación de previstas de Red |
| Descripción | Instalamos una prevista de conexión a red en el espacio definido donde el usuario requiera 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 | Averías de cableado estructurado |
| 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 | Confeción de cable Patchcord (cable UTP) |
| Descripción | Confeción 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. |
| Forma de solicitar | El servicio es solicitado por administrativos mediante averías y solicitudes CRM. |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Instalación de tendido de Fibra Óptica |
| 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 | Reorganización de cuartos de comunicación |
| 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 | Apertura de cuartos de comunicación (IDF – MDF) |
| 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. 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. |
| 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 | Revisión de redes inalámbricas |
| 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 | Cambio de configuración de Lógica en conmutadores de acceso |
| 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 | Puntos de acceso a red inalámbrica |
| 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 | Configuración e instalación de conmutadores de acceso (switch) |
| Descripción | 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 las necesidades específicas de la Red. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por jefes administrativos y RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados). |
| Nombre | Apertura de puertos de red entre internet y la RedUCR |
| Descripción | 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. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático de la unidad solicitante. |
| Nombre | VPN para usuarios |
| Descripción | 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. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 . |
| Tema | Soporte Técnico |
| 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 (https://soporteci.ucr.ac.cr/). |
| Nombre | Reconocimiento de discos |
| 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 | Ofimática libre |
| 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 | Sistemas Operativos |
| 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. |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Apoyo técnico para eventos |
| 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 | Configuración instalación y mantenimiento de servidores |
| Descripción | Brindamos asesoría 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. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Operación de sistemas de información |
| Descripción | ADS opera y hostea los sistemas de información desarrollados por Area Desarrollo de Sistemas y en los que las Unidades no tienen recurso para operarlos. Se atienden solicitudes, incidentes y problemas. Ver CI-ADS-P05 Procedimiento para atención de incidentes y operación de sistemas v1.0 |
| Forma de solicitar | Por CRM o correo al ci5000. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Soporte técnico sobre los servicios brindados |
| Descripción | Se proporciona soporte técnico con respecto a los siguientes servicios brindados: 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 | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático de la unidad solicitante. |

Tema **Servidores Institucionales**

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Hospedaje de bases de datos |
| 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-Creación 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 | Suministro de espacio de almacenamiento de datos para servidores del CDI |
| Descripción | Reemplazar la descripción por: 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 (NAS) o mediante conexión de fibra óptica (Fibra canal) directa al almacenamiento. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático responsable de administrar el servidor. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Sistema de respaldos institucionales para servidor alojado en el CDI |
| 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://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático responsable de administrar el servidor. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Hospedaje de páginas web |
| 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://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 | Virtualización de servidores |
| 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://soporteci.ucr.ac.cr/), 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 . |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Hospedaje de aplicaciones sobre Weblogic |
| 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 . |
| Nombre | Hospedaje de servidores en el CDI |
| 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. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático de la unidad solicitante. |
| Nombre | Inclusión de registros en el dns Institucional y delegación de dominios |
| 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://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático de la unidad solicitante. |
| Nombre | Inclusión de aplicación en el balanceador institucional |
| Descripción | El Centro de Informática suministra el balanceo de cargas de una aplicación entre dos más servidores que se encuentran alojados en el Centro de Datos Institucional. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante el sistema de averías y solicitudes CRM (https://soporteci.ucr.ac.cr/), por el informático a cargo de la aplicación que requiere balancear. |
| Nombre | Servidor de encuestas |
| Descripción | El servicio consiste en brindar acceso al servidor de encuestas con el software libre LimeSurvey, a las Unidades que así lo requieran |
| Forma de solicitar | El servicio es solicitado por docentes y administrativos mediante averías y solicitudes CRM. |
| Tema | Asesoría y capacitación en TICs |
| 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. |
| Nombre | Gestor de contenidos |
| 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 | Protección de servidores |
| Descripción | Se asesora a los RIDs en los procesos de configuración y aseguramiento de los sistemas operativos de los servidores de las 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 | Antivirus |
| Descripción | Cada unidad de la UCR cuenta con una consola descentralizada, por lo cual brindamos el servicio de capacitación en administración, instalación y configuración de consolas de antivirus y clientes. Además colaboramos en el uso óptimo del software cuando el usuario requiere un tipo de seguridad específica para el equipo. |
| Forma de solicitar | El servicio es solicitado por el RIDs (Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados) mediante averías y solicitudes CRM. |
| Nombre | Capacitación en Herramientas de software libre |
| Descripción | 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. |
| 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 | Conectividad |
| 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 | Recomendación en Seguridad de la información |
| Descripción | Se realizan análisis de vulnerabilidades a servidores y equipos de comunicación. |
| Forma de solicitar | Este servicio es solicitado mediante averías y solicitudes CRM por los responsables de los servidores. |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Talleres de análisis de riesgos de TIC |
| Descripción | Se brinda capacitación a los gestores de TIC y profesionales de las áreas de seguridad de la información en talleres de análisis de riesgos, con el fin de que su unidad aplique una metodología de análisis y gestión de riesgos, identificando riesgos potenciales, planes de acción y de contingencia para los mismos. |
| Forma de solicitar | Mediante la inscripción de participación en los talleres anuales planificados por URS. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Talleres de continuidad de servicios de TIC |
| Descripción | Se capacita a gestores de TIC y profesionales de las áreas de seguridad de la información en talleres de continuidad de servicios, con el fin de facilitar los conceptos teóricos y de una metodología para que elaboren y ejecuten planes de continuidad en su unidad. |
| Forma de solicitar | Mediante la inscripción de participación en los talleres anuales planificados por URS. |

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Asesoría técnica para compras |
| 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 vínculo averías y solicitudes del sitio web del CI por directores y jefes, o por terceras con autorización de la jefatura correspondiente. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Asesoría y capacitación en el uso de los servicios |
| Descripción | Se brinda asesoría y capacitación en el uso de los siguientes servicios y plataformas. 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 | 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. |

Tema **Asesoría técnica en TICs**

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Servicios de conectividad de red |
| Descripción | Cuando una unidad de la Universidad de Costa Rica se traslada a un edificio diferente, hacemos el estudio para identificar cuál es la mejor opción de conectividad a red. |
| 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 | Definición de estándares |
| Descripción | Diseñamos y gestionamos los estándares de equipamiento TIC para la Universidad acorde con sus necesidades en equipo de cómputo, equipo de comunicación y multimedia. 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 ticket u orden de servicio en el CRM del Centro de Informática para el seguimiento de la solicitud. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Diseño y supervisión de obras de infraestructura informática de conectividad de red en remodelaciones y construcciones nuevas universitarias |
| 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 ticket 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. |
| Forma de solicitar | Por oficio a la dirección del Centro de Informática. |

Tema **Desarrollo de sistemas**

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Diseño y desarrollo de sistemas de información y aplicaciones |
| 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. |

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Mejora de sistemas de información y aplicaciones |
| 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 por Área Desarrollo de Servicios (ADS), de acuerdo con las condiciones indicadas en el procedimiento CI-ADS-P01 Procedimiento de Inscripción para Mantenimiento de sistemas v 1.0. Para este servicio no necesariamente debe ir al CGI, pueden hacer la solicitud al CI e ingresa al proceso de revisión, para verificar si aplica o no que ADS provea el servicio de mantenimiento. Cuando ingresa por CGI se le da el mismo tratamiento que un proyecto. Acá hay 2 procesos, uno para inscripción (CI-ADS-P01- Procedimiento de Inscripción para Mantenimiento de sistemas V 1.0) y otro para la solicitud puntual de mantenimientos en los sistemas (CI-ADS-P02- Procedimiento de Mantenimiento en sistemas V 1.0). |

Tema **Desarrollo de servicios y plataformas TIC**

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Servicio de espejos de software |
| Descripción | Servicio de almacenamiento y distribución de software a través de las réplicas del mismo desde la sincronización de los repositorios de la organización o empresa desarrolladora. El listado de software incluye sistemas operativos y aplicativos basados en software libre, así como las mejoras de seguridad y rendimiento de los mismos. |
| Forma de solicitar | Se utiliza desde los aplicativos y sistemas operativos, pero en caso de ser necesaria alguna consulta o necesidad específica se debe hacer por el CRM. |

| | |
|--------------------|---|
| Nombre | Servicio de repositorio de código fuente |
| Descripción | Servicio para almacenamiento y gestión de código fuente para el desarrollo de aplicaciones y software en la Universidad. Se asocia con los tipos de licenciamiento de software universitario. |
| Forma de solicitar | Se utiliza desde los aplicativos y sistemas operativos, pero en caso de ser necesaria alguna consulta o necesidad específica se debe hacer por el CRM. |

| | |
|--------------------|--|
| Nombre | Servicio de investigación en las TIC |
| Descripción | El área realiza investigación sobre soluciones TIC para la institución, proyectos específicos y unidades universitarias. |
| Forma de solicitar | Se utiliza a través de una nota o una solicitud de CRM |