

Unidad de Servicios Informáticos

2022

Catálogo de servicios en tecnologías de información para la Facultad de Ciencias Sociales | Versión 4

Elaborado por:
Kattia Solano Quirós, **Coordinadora**

Fecha revisión:
06-12-2022

Catálogo de servicios en tecnologías de información para la Facultad de Ciencias Sociales. Versión 4

1. Introducción

1.1. Finalidad

La Unidad de Servicios Informáticos del Decanato de Ciencias Sociales, es el ente encargado de proveer soluciones en el área de las tecnologías de información y comunicación (TIC) de la Facultad de Ciencias Sociales, para dar apoyo a las áreas sustantivas de la Institucional como lo son la docencia, investigación, acción social y apoyo a las unidades académicas y de investigación.

El Catálogo de Servicios en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la Facultad de Ciencias Sociales, viene a definir y delimitar cuáles servicios en TIC se prestan a la comunidad de Ciencias Sociales y crear nuevos de cara a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

1.2. Objetivo

Crear el catálogo de servicios vigentes en tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para la Facultad de Ciencias Sociales.

1.3. Alcance

Los servicios contenidos en este catálogo aplican para la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) y se ofrecen a nivel general para los usuarios de la Facultad de Ciencias Sociales, incluidas las unidades académicas y de investigación con recurso humano en tecnologías de información, previa coordinación con la Unidad de Servicios Informáticos, conocer las políticas de uso del servicio y asumir la responsabilidad de su gestión, uso y tratamiento de la información.

Es responsabilidad de las unidades académicas y de investigación con recurso humano en tecnologías de información (RID) identificar, gestionar y documentar su propio catálogo de servicios.

1.4. Base legal y/o administrativa

- Directrices Generales en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la Universidad de Costa Rica – Centro de Informática.
- Marco de gobierno y gestión de las TI para las universidades públicas y el CONARE.

- Marco de gobierno y gestión de TI para la Universidad de Costa Rica.

1.5. Definiciones

Catálogo de servicios: base de datos o documento estructurado que contiene información sobre todos los servicios vigentes y a implementar.

TIC: abreviatura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información y enviarla de un lugar a otro, incluyendo las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

USI: Abreviatura de Unidad de Servicios Informáticos, es la Unidad del Decanato de Ciencias Sociales cuyo objetivo es ofrecer productos y servicios que faciliten el acceso universal y la utilización masiva de las tecnologías de información.

World Wide Web (WWW): red informática mundial para la distribución de documentos como textos, imágenes, videos y otros formateado en hipertexto (http) y cuyo acceso a los mismos se realiza por medio de un navegador web.

RedFCS: son las siglas de la Red de Internet de la Facultad de Ciencias Sociales, la cual se interconecta con el backbone de la RedUCR (Red de Internet de la Universidad de Costa Rica) y poder acceder a Internet para cumplir con sus labores de docencia, investigación, administración y acción social.

DNS: son las siglas en inglés Domain Name System o Sistema de Nombres de Dominio y además de apuntar los dominios al servidor correspondiente, nos servirá para traducir la dirección real, que es una relación numérica denominada IP, en el nombre del dominio

DHCP: son las siglas del inglés Dynamic Host Configuration Protocol o Protocolo de Configuración de Host Dinámico), es un protocolo que permite que un equipo conectado a la RedFCS pueda obtener una dirección IP automáticamente del servidor DHCP.

CRM: son las siglas en inglés Customer Relationship Management o Gestión de Relaciones con los Clientes, es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y a las capacidades de Internet para gestionar las relaciones con los clientes o usuarios de forma ordenada.

Firewall: programa informático que controla el acceso a una computadora a la RedFCS y de elementos de la RedFCS a la computadora, por motivos de seguridad.

2. Elaboración del Catálogo de Servicios

Para la creación del catálogo de servicios, se utiliza una metodología AD-HOC basada en las tecnologías de mayor importancia presentes en la actualidad (ITIL), así como en las mejores prácticas en el sector público.

La metodología está enfocada a los procesos donde la USI da soporte tecnológico, dando como resultado un documento metodológico para 1) identificación de los servicios en TIC; 2) características de los servicios en TIC; y 3) definición de métricas.

2.1. Identificación de los servicios

Un servicio en tecnologías de información y comunicaciones (TIC) son todos aquellos servicios soportados exclusivamente por una entidad encargada en informática y comunicaciones, en este caso, por la Unidad de Servicios Informáticos y son ofrecidos a los usuarios de las unidades académicas y de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales

En el caso de las unidades que cuenten con recurso humano en TIC, el informático será el encargado de proveer los servicios que la unidad requiera. La USI únicamente provee a estas unidades, servicios de infraestructura como las bases de datos y el hospedaje web, previa solicitud y aprobación por el Área de Coordinación de la USI. A estos servicios se les denomina servicios de soporte externo. También tenemos los servicios de gestión, las cuales son productos de los procesos internos de la USI y se les denominan servicios de soporte interno.

Los servicios en TIC a su vez están agrupados según la afinidad tecnológica de sus componentes y sistemas, derivando las siguientes agrupaciones:

- Conectividad (SCON)
- Sistemas de información institucionales (SSIT)
- Seguridad (SSEG)
- Soporte técnico a usuarios (SSTU)
- Infraestructura (SINF)
- Gestión administrativa (SGAD)
- Gestión de aplicaciones y proyectos (SGAP)

Una vez hecha las agrupaciones, identificamos los siguientes servicios listados a continuación:

No.	Servicio	Tipo de usuario	Área responsable
1	Actualizaciones / Actualizar Java	Externo	SSTU
2	Actualizaciones / Actualizar LibreOffice	Externo	SSTU
3	Actualizaciones / Actualizar SAE	Externo	SSTU
4	Actualizaciones / Actualizar software (general)	Externo	SSTU
5	Actualizaciones / Sistema Operativo	Externo	SSTU
6	Bases de Datos / Crear base de datos	Interno	SINF
7	Bases de Datos / Respaldar base de datos	Interno	SINF
8	Canal Medio WebTv / Actualizar servicios servidor	Interno	SINF
9	Canal Medio WebTv / Subir video	Interno	SINF
10	Conectividad / Acceso a correo electrónico	Externo	SCON
11	Conectividad / Acceso a Internet	Externo	SCON
12	Conectividad / Acceso RedFCS	Externo	SCON
13	Conectividad / Acceso remoto a equipo UCR	Externo	SCON
14	Conectividad / Agregar línea de datos	Externo	SCON
15	Conectividad / Cable de red	Externo	SCON
16	Conectividad / Instalar VPN/Softphone	Externo	SCON
17	Conectividad / Monitoreo de equipos remotos	Externo	SCON
18	Conectividad / Recuperar contraseña correo institucional	Externo	SCON
19	Conectividad / Solicitar cuenta correo institucional	Externo	SCON
20	Desarrollo Web / Acceso sitio web	Externo	SGAP
21	Desarrollo Web / Agregar /quitar complementos	Externo	SGAP
22	Desarrollo Web / Agregar contenido a sitio web	Externo	SGAP
23	Desarrollo Web / Capacitación uso Joomla	Externo	SGAP
24	Desarrollo Web / Diseño nuevo sitio web	Externo	SGAP
25	Desarrollo Web / Subir contenido a sitio FCS	Externo	SGAP
26	Domain Name Server (DNS) / Agregar registro DNS	Interno	SINF
27	Domain Name Server (DNS) / Eliminar registro DNS	Interno	SINF
28	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de curso	Externo	SSTU
29	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de usuario	Externo	SSTU
30	Dominio RedFCS / Agregar equipo a RedFCS	Externo	SSTU
31	Dominio RedFCS / Crear cuenta de curso	Externo	SSTU
32	Dominio RedFCS / Crear cuenta de usuario	Externo	SSTU
33	Dominio RedFCS / Crear cuenta especial	Externo	SSTU
34	Dominio RedFCS / Reservar dirección IP	Externo	SCON
35	Equipo de cómputo / Formatear equipo	Externo	SSTU

36	Equipo de cómputo / Informe técnico para desecho	Externo	SSTU
37	Equipo de cómputo / Instalar equipo nuevo	Externo	SSTU
38	Equipo de cómputo / Reporte garantía de equipo	Interno	SSTU
39	Equipo de cómputo / Mantenimiento general	Externo	SSTU
40	Equipo de cómputo / Otros	Externo	SSTU
41	Escáner / Instalar escáner	Externo	SSTU
42	Escáner / Otros	Externo	SSTU
43	Firma digital / Actualizar controladores firma digital	Externo	SSTU
44	Firma digital / Instalar firma digital	Externo	SSTU
45	Firma digital / Problema con firma digital	Externo	SSTU
46	Gestión administrativa / Estudio de riesgos de TI	Interno	SGAD
47	Gestión administrativa / Inventario activos	Interno	SGAD
48	Gestión administrativa / Redacción de manuales	Interno	SGAD
49	Gestión administrativa / Redacción de políticas	Interno	SGAD
50	Gestión administrativa / Redacción informe	Interno	SGAD
51	Gestión administrativa / Solicitud de licencia	Interno	SGAD
52	Impresoras / Instalar impresora	Interno	SSTU
53	Infraestructura de Servicios / Actualizar servidor	Interno	SSEG
54	Infraestructura de Servicios / Antivirus servidor	Interno	SSEG
55	Infraestructura de Servicios / Crear usuario SSH	Interno/Externo	SSEG
56	Infraestructura de Servicios / Deshabilitar sitio web	Interno/Externo	SINF
57	Infraestructura de Servicios / Instalar servidor nuevo	Interno	SINF
58	Infraestructura de Servicios / Mantenimiento core Joomla	Interno	SINF
59	Infraestructura de Servicios / Migrar servidor	Interno	SINF
60	Infraestructura de Servicios / Respaldo bases de datos	Interno	SINF
61	Infraestructura de Servicios / Respaldo carpeta sitio web	Interno	SINF
62	Infraestructura de Servicios / Revisión de bitácoras	Interno	SSEG
63	Infraestructura de Servicios / Seguridad / Antivirus servidores	Interno	SSEG
64	Infraestructura de Servicios / Seguridad / Firewall	Interno	SSEG
65	Infraestructura de Servicios / Seguridad / Actualizar certificados	Interno	SSEG
66	Infraestructura de Servicios / Sitio web en desarrollo	Interno	SINF
67	Infraestructura de Servicios / Subir sitio a producción	Interno	SINF
68	Instalar software / Instalación SAE	Externo	SSTU
69	Instalar software / Instalación software (general)	Externo	SSTU
70	Instalar software / Instalar Libre Office	Externo	SSTU
71	Instalar software / Instalar programa acceso remoto	Externo	SSTU

72	Instalar software / Instalar ZOOM	Externo	SSTU
73	Instalar software / Instalar o actualizar antivirus	Externo	SSEG
74	Otros	Externo	SSTU
75	Reservar laboratorio 512	Externo	SGAD

2.2. Servicios de Soporte Externos e Internos

2.2.1. Servicios de Conectividad

Código SCON-01: Red área local (LAN)	
Descripción:	Red de área local de acceso alámbrico para obtener servicios de red interna e Internet, para computadores, equipos portátiles y periféricos
Características Técnicas:	<p>Se cuenta con 81 conmutadores de 48 puertos y 6 conmutadores de 24 10/100/1000 PoE base LAN y 4 enrutadores para núcleo de red LAN con 32 interfaces de 10 G Ethernet tipo SFP, distribuidos en 13 IDF. Se gestiona el acceso a la Vlan 18 (RedFCS) por medio de un servidor de dominio administrado por la USI. Reportes de averías a través del CRM.</p> <p>División lógica en subredes:</p> <p>VLAN 12 Ciencias Políticas (Torre E Nivel 5) VLAN 13 Trabajo Sociales (Torre E Nivel 4) VLAN 14 Comunicación Colectiva (Torre E y Torre D Nivel 1) VLAN 15 Psicología (Torre C Nivel 6) VLAN 16 Sociología (Torre C Nivel 5) VLAN 17 IIP (Sótano) VLAN 18 RedFCS (Torre A Niveles 1-6, Torre C Niveles 1-4, Torre D Niveles 2-4, Torre E Niveles 2-4)</p>
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática / Área de Soporte Técnico / Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Correo electrónico:	sopORTE.fcs@ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-02: Internet	
Descripción:	Acceso a la red de Internet para labores de administración, docencia, investigación y acción social
Características Técnicas:	Ancho de banda de 710 Mbps (Canal principal de 400 Mbps, dos enlaces de 155 Mbps cada uno). El servicio se proporciona a través de la RedFCS. Reporte de averías a través del CRM (CI o USI, según corresponda).
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática / Área de Soporte Técnico / Área de Coordinación
Usuario meta:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 https://soporteci.ucr.ac.cr / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-03: Correo Institucional	
Descripción:	Servicio de correo institucional para apoyo a las labores de administración, docencia, investigación y acción social
Características Técnicas:	Acceso vía web con una plataforma provista por el Centro de Informática. Instalación y mantenimiento a clientes de correo le corresponde a la USI. Reporte de averías a través del CRM (CI o USI, según corresponda).
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfono 2511-5000 / https://soporteci.ucr.ac.cr / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-04: VoIP	
Descripción:	Telefonía interna y externa VoIP para uso de docentes, administrativos y estudiantes autorizados por la administración
Características Técnicas:	Red telefonía con centrales CISCO. Reporte de averías y solicitud de servicios a través del CRM del Centro de Informática. Instalación de Softphone y VPN
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	https://soporteci.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-05: Red Inalámbrica Auri3 / Eduroam	
Descripción:	Gestión para la previsión de Internet inalámbrico para los usuarios de las cuentas @ucr.ac.cr.
Características Técnicas:	128 puntos de acceso Cisco Air-CAP16021-A-K9. Reporte de averías a través del CRM del Centro de Informática.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática / Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	https://soporteci.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.-m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-06: Líneas de datos	
Descripción:	Gestión para la instalación o revisión de previstas para acceso a la RedFCS.
Características Técnicas:	Se gestiona ante el Área de Infraestructura del CI la instalación de previstas de red, previo análisis de la viabilidad de la solicitud. También se gestiona la revisión de fallas en las líneas de datos. Reporte de averías y solicitud de servicios a través del CRM.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Centro de Informática / Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Todo el edificio
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr

Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.-m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%
Código SCON-07: Servicio de DHCP	
Descripción:	Servicio de DHCP para la conexión a la RedFCS y tener acceso a Internet institucional alámbrico
Características Técnicas:	Servidor de dominio en Windows con el servicio DHCP, lo que permite que dispositivos como impresoras, teléfonos, computadoras o cualquier dispositivo que requiera una dirección IP para funcionar, le sea asignada automáticamente. Reporte de averías a través del CRM.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico / Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.-m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SCON-08: Servicio de autenticación de usuario	
Descripción:	Servicio de Active Directory para la autenticación de usuarios autorizados al dominio RedFCS
Características Técnicas:	Servidor permite que a los usuarios autorizados autenticarse en el dominio y tener diversos privilegios, según la categoría de usuario. Reporte de averías a través del CRM.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico / Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.-m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.2 Servicios de Sistemas de Información Institucional

Código SSII-01: Sistemas para la gestión administrativa	
Descripción:	Sitios institucionales para la tramitología interna de la Universidad de Costa Rica. Reporte de averías en CRM para instalar controladores en equipos de usuario final-
Características Técnicas:	Sistema Institucional de Correspondencia (SIC) Sistema de Gestión de Documentos Institucional (SiGeDI) Gestión de Compras y Abastecimiento (GECO) Sistema Institucional Plan-Presupuesto Sistema de Cargas Académicas (SICAD) E matricula Sistema Gestión de Desempeño (SIGED) Expediente Único Jefaturas Portal Universitario Sistema de Acceso Móvil (SAM)
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Diversas instancias universitarias realizan el soporte a la aplicación / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Llamar a la unidad responsable del sitio
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSII-02: Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE)	
Descripción:	Sistema de administración de cursos y planes de estudio
Características Técnicas:	Instalación de archivos con conexión a base de datos remota en Oracle v. 11. Reporte de averías en el CRM para instalación y actualización.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Oficina de Registro e Información / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSII-03: Página web Facultad de Ciencias Sociales	
Descripción:	Sitio web de la Facultad de Ciencias Sociales con información sobre noticias, eventos de interés, información sobre unidades que conforman la Facultad y otros recursos para apoyo a la gestión académica y administrativa.
Características Técnicas:	CMS desarrollado en Joomla versión 3.10.1. Reporte de averías en el CRM para actualización.
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación / Área de Desarrollo Web
Usuario objetivo:	Decanato FCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.3 Servicios de Soporte Técnico a Usuarios

Código SSTU-01: Recursos de impresión y escaneo	
Descripción:	Soporte en mantenimiento de impresoras y escáneres
Características Técnicas:	Incluye instalación, configuración de impresoras y escáneres dentro de la RedFCS o local
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSTU-02: Soporte técnico a hardware y software	
Descripción:	Soporte técnico de hardware y software según los requerimientos del usuario
Características Técnicas:	Reporte de solicitudes a través del CRM o vía teléfono
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr

Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSTU-03: Soporte técnico Dominio FCS	
Descripción:	Soporte a usuarios de la RedFCS en el ámbito del dominio RedFCS
Características Técnicas:	Reporte de solicitudes a través del CRM o vía teléfono, para la creación y actualización de cuentas de usuarios de estudiantes, docentes y administrativos, ingresar equipos al dominio RedFCS, reservar direcciones IP para equipos.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Coordinación / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSTU-05: Soporte Técnico a RedFCS	
Descripción:	Soporte técnico a la RedFCS en la revisión de puntos de red, elaboración de patch cords, mantenimiento básico en cuartos de comunicación
Características Técnicas:	Reporte de solicitudes a través del CRM
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSTU-04: Soporte técnico equipos de laboratorio	
Descripción:	Soporte técnico de hardware y software a los laboratorios del Decanato de Ciencias Sociales y unidades académicas
Características Técnicas:	Reporte de solicitudes a través del CRM, para la configuración, mantenimiento o instalación de software educativo, según las necesidades de los docentes de las unidades académicas: Wolfram Mathematica Atlas T Zotero Mendeley CogLab Qgis Adobe Acrobat DC Qgis UCINET Libreoffice Lector de PDF Navegadores Java Mactor MyStat RStudio
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Coordinación / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.4 Servicios de Seguridad

Código SSEG-01: Gestión de la Consola Antivirus Institucional	
Descripción:	Gestión de la consola de antivirus institucional ESET EndPoint 7.1 versión 7
Características Técnicas:	Manejo de los recursos brindados por la consola de antivirus ESET, donde se centraliza la gestión del programa antivirus en los equipos conectados al segmento de la RedFCS.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSEG-02: Soporte técnico en antivirus	
Descripción:	Soporte técnico a equipos con antivirus institucional ESET Endpoint
Características Técnicas:	Reporte de solicitudes a través del CRM o vía teléfono para la actualización, instalación o reporte de problemas ocasionados por el software o por una posible infestación.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 8:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSEG-03: Firewall RedFCS	
Descripción:	Gestión del firewall de la RedFCS
Características Técnicas:	Sistema de Firewall con IP tables, gestionado en Linux, versión Debian Wheezy
Tio de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SSEG-04: Certificados para sitios dominio fcs.ucr.ac.cr	
Descripción:	Gestión de certificados de seguridad para los sitios web del servidor de sitios web de la Facultad de Ciencias Sociales
Características Técnicas:	Instalación y certificados de seguridad para sitios web, utilizando la herramienta Let's Encrypt en ambiente Linux
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	N/A
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.5. Servicios de Infraestructura

Código SINF-01: Domain Name Server (DNS) RedFCS	
Descripción:	Gestión del servidor DNS para la correcta traducción de los equipos de la RedFCS, de forma que se puedan identificar los equipos y utilizar los recursos de red como compartir archivos, impresoras y otros dispositivos de red de área local.
Características Técnicas:	Servidor en ambiente Windows para la traducción de direcciones IP en nombres de dominio. Se requiere solicitud en el CRM.
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SINF-02: Domain Name Server (DNS) fcs.ucr.ac.cr	
Descripción:	Gestión del servidor DNS para la correcta ubicación de los sitios alojados en el servidor web de la Facultad de Ciencias Sociales, de forma que se puedan identificar en la World Wide Web (WWW)
Características Técnicas:	Gestión del servidor en ambiente Linux para la traducción de direcciones IP, para la agregar, eliminar o modificar registros del DNS. Se requiere solicitud en el CRM.
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SINF-03: Alojamiento de sitios web (hosting)	
Descripción:	Gestión del servidor virtual para el alojamiento de páginas web (hosting) de la Facultad de Ciencias Sociales
Características Técnicas:	Gestión del servidor en ambiente Linux donde se alojan los sitios web de las unidades académicas y de investigación. Se requiere solicitud en el CRM del servicio, leer y completar el formulario de las condiciones del servicio.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Unidades académicas y de investigación FCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SINF-04: Base de datos	
Descripción:	Gestión del servidor de bases de datos de las páginas alojadas en el servidor web de la Facultad de Ciencias Sociales.
Características Técnicas:	Servidor virtual en ambiente Linux para la gestión de base de datos de los sitios web de las unidades académicas y de investigación. Se requiere solicitud en el CRM para la creación y respaldo de base de datos.
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	USI
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SINF-05: Servicio de Virtualización	
Descripción:	Gestión del máquinas virtuales
Características Técnicas:	Servidor físico en ambiente Windows para la creación de máquinas virtuales y ofrecer servicios varios.
Tipo de servicio:	Externo / Interno
Responsable:	Área de Infraestructura
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS / USI
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr

Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.6 Servicios de Gestión de Aplicaciones y Proyectos

Código SGAP-01: Canal de Contenidos WebTv	
Descripción:	Gestión de los servicios del Canal Webtv
Características Técnicas:	Desarrollo, gestión y mantenimiento del servidor físico para soportar la infraestructura para la transmisión en vivo y para el formateo de audio y video y el almacenamiento de la información. Debian Stretch Nginx Repositorio Backports Django Python Gunicorn
Tipo de servicio:	Interno / Externo
Responsable:	Área de Infraestructura / Canal WebTv
Usuario objetivo:	USI
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAP-02: Desarrollo de sitios web	
Descripción:	Desarrollo de sitios web
Características Técnicas:	Diseño, desarrollo, gestión y mantenimiento de sitios web de acuerdo a las necesidades de los usuarios de las unidades académicas y de investigación. CMS desarrollado en Joomla como core principal, y se hace programación en PHP de módulos, plantillas y complementos para ajustarlos a las necesidades del usuario. Criterios de diseño según manual de identidad de la UCR. Joomla PHP
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Desarrollo Web
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAP-03: CRM	
Descripción:	Sistema de registro de órdenes de servicio
Características Técnicas:	Implementación, gestión y mantenimiento del CRM para el registro y asignación de órdenes de servicio en TI
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Usuarios RedFCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

2.7 Gestión Administrativa

Código SGAD-01: Gestión de equipos de cómputo Decanato de Ciencias Sociales	
Descripción:	Gestión de las labores de instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de los equipos de cómputo de las áreas administrativas del Decanato, Biblioteca Eugenio Fonseca, laboratorios de cómputo 512 y 513 y Unidad de Audiovisuales.
Características Técnicas:	Administración de los equipos incluye la gestión para la renovación o adquisición de licencias, instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software y manejo de garantías de equipos
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Coordinación / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Decanato de Ciencias Sociales
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-02: Gestión de equipos de cómputo para unidades externas	
Descripción:	Gestión de las labores de instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de los equipos de cómputo de las áreas administrativas, docentes y de investigación de unidades sin RID a cargo.
Características Técnicas:	Administración de los equipos incluye la gestión para la instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.
Tipo de servicio:	Externo
Responsable:	Área de Coordinación / Área de Soporte Técnico
Usuario objetivo:	Geografía, Antropología e Historia
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-03: Administración de laboratorios de cómputo Decanato Ciencias Sociales	
Descripción:	Gestión para el préstamo de los laboratorios de cómputo 512 y 513 del Decanato de Ciencias Sociales.
Características Técnicas:	<p>La gestión incluye la programación de lecciones en el laboratorio 512, la creación de la cuenta grupal y la programación de los mantenimientos preventivos anuales.</p> <p>El laboratorio 513 no tiene asignado horario de cursos, ya que se utiliza para uso estudiantil exclusivamente; sólo en períodos de receso por vacaciones o después del cierre se permite el préstamo del espacio.</p>
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Unidades académicas FCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-04: Administración técnica de laboratorios de unidades académicas	
Descripción:	Administración técnica en soporte técnico.
Características Técnicas:	La gestión de los laboratorios incluye la creación de cuentas de acceso grupales y la programación de los mantenimientos preventivos anuales.
Tipo de servicio:	Interno/Externo
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Escuela de Antropología, Escuela de Geografía, Escuela de Historia
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. – 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-05: Gestión de software académico y operativo	
Descripción:	Gestión de software académico licenciado soporte de instalación, trámite de renovación de licencias y solicitudes de nuevo software ante la CIEq.
Características Técnicas:	Software para sistema de apoyo docente, sistemas operativos entre otros: Atlas Ti V.7 SPSS v.24 SPSS v.25 Office 365 Windows Server 2012 Windows Server 2016 Windows Server 2019
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Laboratorio Ciencias Sociales, Decanato, BEFT y USI
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19 / https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-06: Gestión administrativa	
Descripción:	Redacción de políticas, procedimientos, informes, estudios de riesgos y otros que permitan la gestión de TIC, en apego a lineamientos institucionales, nacionales e internaciones que regulan la administración de las tecnologías de información.
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Unidad de Servicios Informáticos
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Código SGAD-07: Gestión de órdenes de servicio	
Descripción:	Gestión del sistema de órdenes de servicio en TIC
Características Técnicas:	Análisis y asignación de casos de las diferentes solicitudes de órdenes de servicios en TIC, que los usuarios realizan en la dirección https://crm.fcs.ucr.ac.cr
Tipo de servicio:	Interno
Responsable:	Área de Coordinación
Usuario objetivo:	Áreas académicas y de investigación FCS
Contacto de Soporte/Averías:	Teléfonos 2511-3216 al 19
Horario de soporte al servicio:	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Acuerdos de Nivel de Servicio:	Disponibilidad: 99%

Actividad	Colaborador	Versión	Firma
Elaboración	Kattia Solano Coordinación USI	4.0	
Actualización de versión	Javier Castro Matamoros Unidad de Infraestructura	4.0	