



Catálogo de Servicios de TI

**Departamento de Administración de Tecnologías
de Información y Comunicaciones (DATIC)**

Versión 2 – Diciembre 2025

Introducción

El presente Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información tiene como objetivo ofrecer una visión clara, estructurada y accesible de los servicios que brinda el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DATIC). Esta herramienta permite a las personas usuarias identificar los servicios disponibles, comprender en qué circunstancias pueden utilizarlos y conocer los procedimientos para solicitar soporte o asistencia de manera ágil y eficiente. Con ello, se promueve el uso adecuado de los recursos tecnológicos institucionales, se facilita la comunicación entre las personas usuarias y DATIC, y se contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Acceso a los Servicios

El canal único para la solicitud de los servicios incluidos en este catálogo es la plataforma de Mesa de Servicios provista por DATIC.

Clasificación de Servicios

Los servicios ofrecidos por DATIC se agrupan en las siguientes categorías:

- Gestión de Cuentas, Accesos y Redes
- Soporte de Usuarios
- Gestión de Sistemas de Información
- Transmisiones, Telefonía e Intranet
- Respaldos y Bases de datos

Descripción de Servicios

Categoría: Gestión de Cuentas, Accesos y Redes

Cuentas de usuario	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Soporte a las personas usuarias en la creación, modificación y resolución de problemas relacionados con las cuentas de correo electrónico, creación de listas de distribución y grupos de seguridad, además de asignación de licenciamiento Microsoft para personas estudiantes.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Modificación de datos o información de cuentas.• Doble factor de autenticación.• Creación de cuentas para personas docentes en el dominio ESTUDIANTEC.• Creación o modificación de listas de distribución.• Creación o modificación de grupos de seguridad.• Modificación de persona responsable de cuentas impersonales.• Asignación o remoción de permisos sobre cuentas impersonales.• Eliminación de cuentas impersonales.• Activación o desactivación de cuentas FUNDATEC.• Activación o desactivación de cuentas de personas estudiantes.• Activación de licencias para personas estudiantes.• Reporte de errores o fallas en cuentas.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none">• SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría.• Cliente: Rectoría.• Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none">• Contar con una cuenta de usuario.• Ser una persona estudiante o funcionaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica o estar en proceso de admisión o reingreso a la misma.• En el caso de las solicitudes de creación de cuentas para personas docentes en el dominio ESTUDIANTEC es exclusivo para profesores y profesoras del ITCR.• Para solicitar la creación de listas de distribución o grupos de seguridad, se debe ser persona funcionaria del ITCR.• En caso de las cuentas de asociaciones o impersonales contar con la aprobación de la jefatura correspondiente.

Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none">• El servicio se rige bajo las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención.○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos.○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">• El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Acceso a sitios web y servicios externos restringidos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de permisos y accesos para sitios web y servicios externos restringidos desde la red institucional.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de permiso de acceso para sitio o servicio externo. • Modificación de permiso de acceso para sitio o servicio externo. • Eliminación de permiso de acceso para sitio o servicio externo. • Reporte de errores o fallas en acceso para sitio o servicio externo.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: FEITEC, personas funcionarias y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • En el caso de FEITEC, contar con el cargo de la presidencia o persona designada por esta. • Los equipos de cómputo que utilizarán el servicio deben estar conectados a la red interna institucional.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Carpetas compartidas	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de carpetas compartidas institucionales para el almacenamiento y administración segura de documentación electrónica.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de carpeta compartida. • Asignación de permisos de acceso a carpeta compartida. • Modificación de permisos de acceso a carpeta compartida. • Eliminación de permisos de acceso a carpeta compartida. • Reporte de errores o fallas en acceso a carpeta compartida.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Para la utilización de este servicio se requiere la aprobación de la jefatura correspondiente.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Control de acceso electrónico	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de accesos y permisos para las edificaciones que cuentan con acceso electrónico y que son administradas por el sistema de control de acceso electrónico.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación o modificación de permisos para tarjeta de acceso. • Creación, modificación o asignación de horarios para puertas de acceso. • Creación o modificación de grupos de acceso. • Creación de reportes de ingreso a puertas. • Desactivación de tarjeta de acceso por pérdida, extravío o robo. • Reporte de errores o fallas en funcionamiento de tarjetas de acceso.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Se debe contar con la aprobación del responsable de la instalación de control de acceso para la asignación de los permisos correspondientes.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Redes de datos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de configuración, acceso y resolución de problemas en redes cableadas e inalámbricas.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de puntos de red cableados. • Revisión y diagnóstico de puntos de red cableados. • Revisión de cobertura de red inalámbrica. • Acceso a red inalámbrica para visitantes. • Acceso a red inalámbrica para eventos. • Reporte de errores o fallas en red cableada o inalámbrica.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: FEITEC, personas funcionarias y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • En el caso de la FEITEC únicamente puede realizar la solicitud la persona que funja en la presidencia.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Acceso remoto mediante VPN	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso remoto desde internet para personas funcionarias a los servicios de la red institucional.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de acceso remoto mediante VPN. • Modificación de acceso remoto mediante VPN. • Reporte de errores o fallas en acceso remoto mediante VPN.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Adjuntar a la solicitud de servicio el memorando con el visto bueno, de parte de la rectoría o vicerrectoría correspondiente, para el uso de la VPN. • El servicio es exclusivo para equipo de cómputo institucional.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Categoría: Soporte de Usuarios

Impresión	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Permite a las dependencias institucionales contar con equipos de impresión en red administrados centralmente, garantizando su funcionamiento y control en el acceso.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Asignación o eliminación de permisos de impresión.• Instalación en red de equipos de impresión nuevos.• Reubicación de equipos de impresión.• Desinstalación de equipos de impresión en red.• Reporte de errores o fallas en el servicio de impresión.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none">• SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios: Personas funcionarias y externas definidas por la Rectoría.• Cliente: Rectoría.• Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.• Contar con disponibilidad de red eléctrica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none">• El servicio se rige bajo las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención.○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos.○ Informar la salida de personas funcionarias de la dependencia para la correcta revocación de permisos de impresión.○ Todas las personas usuarias que utilicen el servicio de impresión deben autenticarse mediante el uso de las credenciales otorgadas en el equipo establecido por la dependencia para dicho fin.○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">• Este servicio solo está disponible en el Campus Tecnológico Central Cartago.• El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Instalación de software o hardware	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación, configuración y revisión de equipos de cómputo, periféricos y software.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación y configuración de aplicaciones. • Revisión de aplicaciones instaladas. • Instalación y configuración de equipos de cómputo. • Revisión de equipos de cómputo. • Instalación de componentes internos y externos de hardware. • Instalación de Sistema Operativo GNU/Linux Ubuntu.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Soporte Técnico.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • La persona usuaria solicitante debe contar con el componente de hardware o software con el cual requiere apoyo para la instalación.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ El servicio es exclusivo para equipo de cómputo institucional. ○ No está permitida la instalación de software y/o hardware que pueda interferir con el adecuado funcionamiento de la red o de otros equipos institucionales. ○ Únicamente se brindará el servicio para el software o hardware establecido por DATIC en el documento "<i>Listado de hardware y software cubiertos por los servicios S-DATIC-SOPT-001 y S-DATIC-SOPT-002</i>". ○ Se debe contar con la autorización correspondiente para la instalación del software y/o hardware solicitado en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de personas usuarias estudiantes. ▪ Modificación de los componentes internos del equipo institucional. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • Este servicio solo está disponible en el Campus Tecnológico Central Cartago. • No se realizarán instalaciones de software y/o hardware que de acuerdo con la valoración del especialista comprometa la

	<p>integridad del equipo o pueda interferir con el adecuado funcionamiento de la red o de otros equipos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none">• El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.
--	---

Mantenimiento de hardware	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo. • Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Soporte Técnico.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Disponibilidad del equipo de cómputo para revisión por parte de los especialistas. • Para los equipos portátiles se debe realizar la entrega del cargador en conjunto con el equipo.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ El servicio es exclusivo para equipo de cómputo institucional. ○ Se debe contar con la autorización correspondiente para la solicitud del servicio en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de personas usuarias estudiantes. ▪ Solicitudes de personas usuarias externas. ○ Únicamente se brindará el servicio para los equipos establecidos por DATIC en el documento "<i>Listado de hardware y software cubiertos por los servicios S-DATIC-SOPT-001 y S-DATIC-SOPT-002</i>". ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • Este servicio solo está disponible en el Campus Tecnológico Central Cartago. • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Asesoramiento técnico para la compra de hardware y software	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento técnico para la compra de equipo de cómputo y software de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la persona usuaria.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para el análisis de compra de software y equipos de cómputo.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias y FEITEC. • Cliente: Rectoría. • Responsables: Área de Infraestructura, Área de Soporte Técnico y Área de Sistemas de información.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Licencias de software de uso restringido	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de licencias de software de uso restringido para uso en equipos de cómputo institucionales.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de licencia de software de uso restringido. • Revocación de licencia de software de uso restringido. • Reporte de errores o fallas.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Soporte Técnico.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Únicamente se brindará el servicio para las licencias establecidas por DATIC en el documento "<i>Listado de licencias de software de uso restringido</i>". ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Privilegios administrativos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de privilegios de administrador en equipos de cómputo institucionales.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de privilegios de administrador. • Revocación de privilegios de administrador. • Reporte de errores o fallas.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias. • Responsable: Área de Soporte Técnico.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ El servicio es exclusivo para equipo de cómputo institucional. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ El uso del servicio debe hacerse bajo las condiciones estipuladas en el documento <i>“Condiciones para el Otorgamiento de Privilegios Administrativos sobre Activos Computacionales propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica”</i>. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se brindará en caso de que la persona usuaria solicitante y su jefatura no acepten firmar el documento <i>“Condiciones para el Otorgamiento de Privilegios Administrativos sobre Activos Computacionales propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica”</i>. • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Asistencia técnica	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico, acompañamiento y capacitación a las personas usuarias en sus actividades diarias para facilitar la operación institucional.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de consultas generales. • Asesoría y capacitación en el acceso y uso de servicios y plataformas institucionales. • Asistencia para conexión a redes inalámbricas. • Apoyo en la gestión y recuperación de credenciales de acceso. • Acompañamiento en la creación y resguardo de copias de seguridad de información. • Elaboración de informes técnicos para apoyar operaciones institucionales.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsables: Área de Infraestructura, Área de Soporte Técnico y Área de Sistemas de información.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Laboratorio Institucional de Microcomputadores (LAIMI)	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Provee a las personas estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica de herramientas para complementar su educación universitaria a través del uso gratuito de computadoras, software, acceso a internet, servicios de impresión y fabricación digital.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: FEITEC, personas estudiantes y funcionarias. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Soporte Técnico.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Las solicitudes de préstamo de salas completas deben incluir la autorización de la jefatura o presidencia de FEITEC, según corresponda. • La persona usuaria debe respetar las políticas de uso de los recursos tecnológicos y del equipo del LAIMI.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención de las siguientes solicitudes de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Las personas usuarias que no sean estudiantes solo podrán realizar las siguientes solicitudes del servicio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamo de salas completas para actividades académicas y administrativas. ○ El préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas podrá solicitarse únicamente para uso dentro del siguiente horario: <ul style="list-style-type: none"> ▪ LAIMI 1 y LAIMI 2: de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 9:30 a.m. y de 5:00 p.m. en adelante. ▪ LAIMI C: de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. ○ Se prestará únicamente una sala por laboratorio. ○ El préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas está sujeta a disponibilidad. ○ Las solicitudes de préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas ocasionales deben solicitarse con 10 días hábiles de anticipación. ○ Las solicitudes de préstamo de sala completa para actividades académicas de uso recurrente se deben

	<p>realizar entre la semana 12 y la semana 16 del semestre previo a la actividad.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Las solicitudes de préstamo de sala completa para actividades académicas y administrativas fuera del horario indicado o solicitadas fuera del rango de fechas indicadas quedan sujetas a análisis de factibilidad y disponibilidad.○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.○ La persona usuaria será responsable del uso adecuado de los equipos y de cualquier daño que resulte de un uso indebido.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">● El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Categoría: Gestión de Sistemas de Información

Desarrollo de sistemas de información	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión en la creación y modificación de sistemas institucionales.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis inicial de la solicitud de desarrollo o modificación. • Plan de proyecto para desarrollo de sistemas de información institucionales. • Desarrollo de sistemas de información institucionales. • Modificación de sistemas de información institucionales. • Migración de datos. • Creación del repositorio de versionamiento. • Solicitud de credenciales de seguridad de la aplicación. • Solicitud de opciones de permisos de menú. • Solicitud de publicación de versiones.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-002
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias. • Cliente: CETI (Comité Estratégico de Tecnologías de Información). • Responsable: Área de Sistemas de Información.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas funcionarias deben ser usuarios activos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Se debe contar con el análisis inicial para las migraciones de datos o modificaciones en los sistemas de información. • Se debe contar con la aprobación del Comité Estratégico de Tecnologías de Información y el plan de proyecto para desarrollo para realizar los desarrollos de sistemas de información. • Se debe contar con la aprobación de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Modificación de sistemas</u>: Dueño del sistema o Comité Estratégico de Tecnologías de Información, dependiendo del impacto de la modificación. ○ <u>Creación de sistemas</u>: Comité Estratégico de Tecnologías de Información. • En las solicitudes de migración de datos es necesaria la aprobación del dueño de la información.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ La solicitud de modificación o actualización únicamente aplica para los sistemas definidos en el documento <i>"Inventario de Sistemas Institucionales"</i>.

	<ul style="list-style-type: none">○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">● El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Permisos y accesos a sistemas internos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de roles, permisos y accesos de las personas usuarias en los sistemas internos que usan el sistema de seguridad del DATIC.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Creación o actualización de roles. • Asignación o modificación de permisos o accesos a usuarios. • Revocación de permisos o accesos a usuarios. • Reporte de errores o fallas con permisos y accesos.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Sistemas de Información.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Se debe contar con la aprobación del dueño del sistema.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Este servicio es exclusivo para los sistemas que usan el sistema de seguridad del DATIC. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Incidentes en sistemas internos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de incidentes relacionados a sistemas internos administrados por DATIC.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de errores o fallas en sistemas de información institucionales.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias, estudiantes y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Sistemas de Información.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Este servicio es exclusivo para los sistemas administrados por el DATIC, definidos en el documento <i>"Inventario de Sistemas Institucionales"</i>. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Categoría: Gestión de Respaldos y Bases de Datos

Restauración de datos institucionales	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Soporte para la restauración de datos respaldados en el centro de datos institucional (carpetas compartidas, bases de datos y servidores virtuales).
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Restauración de datos respaldados en el centro de datos institucional.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none">• SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios: Personas funcionarias.• Cliente: Rectoría.• Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none">• El servicio se rige bajo las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención.○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos.○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">• El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Gestión de bases de datos	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de Gestión de Bases de Datos tiene como propósito administrar, mantener y garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos institucionales. Incluye la ejecución de respaldos, restauraciones, creación y modificación de usuarios, ejecución de scripts, así como tareas programadas que soportan los sistemas críticos de información del Instituto.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Respaldos especiales. • Respaldos en producción, pruebas, certificación y desarrollo. • Creación de usuarios. • Modificación de usuarios. • Creación de jobs para bases de datos. • Ejecución de scripts.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias específicas autorizadas, personal designado por FUNDATEC. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con los permisos institucionales necesarios para acceder al servicio. • Ser una persona funcionaria específica autorizada o personal designado por FUNDATEC. • Para la creación o modificación de usuarios se debe presentar la aprobación de la jefatura correspondiente. • Toda solicitud debe realizarse mediante la Mesa de Servicio, adjuntando los formularios y aprobaciones correspondientes.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Categoría: Transmisiones, Telefonía e Intranet

Transmisión en vivo	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de Transmisión en vivo tiene como objetivo habilitar la realización de eventos institucionales, académicos y administrativos mediante el uso de plataformas digitales y recursos tecnológicos que permiten la interacción en tiempo real.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de transmisión en vivo. • Atención de reunión virtual. • Atención de seminario o webinar. • Préstamo de equipo de audio y/o video.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: FEITEC, personas funcionarias y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • En el caso de FEITEC, contar con el cargo de la presidencia o persona designada por esta. • Los equipos de cómputo que utilizarán el servicio deben estar conectados a la red interna institucional o servicio de internet. • La solicitud debe ser ingresada en la Mesa de Servicio o mediante el formulario web correspondiente con al menos 3 días hábiles de antelación al evento.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. ○ Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. ○ Los usuarios deben brindar con antelación la información requerida, a saber: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la transmisión. ▪ Hora inicio y fin. ▪ Dinámica del evento. ▪ Tipo de evento. ▪ Lugar de transmisión. ▪ Participantes. ▪ Imagen tipo thumbnail para publicación en red social (imagen en relación 16:9, horizontal, resolución 1920 x 1080 px, formato jpg o png). ▪ Reserva de espacio. ▪ Personas involucradas.

	<ul style="list-style-type: none">○ El uso de los equipos y plataformas debe respetar las políticas de uso aceptable de TI.○ En caso de préstamo de equipo, el solicitante asume responsabilidad por el buen uso y la custodia de este.○ Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none">● En el caso de uso de computadoras marca Mac o computadoras no institucionales, no se garantiza la compatibilidad de estas con los equipos de transmisión utilizados. Será responsabilidad de las personas usuarias realizar las configuraciones necesarias en sus computadoras para que el video y/o audio de origen sea capturado por nuestros equipos (Blackmagic ATEM Mini Pro, Blackmagic Micro Converter Bidirectional SDI/HDMI y/o Datavideo TLM-102).● El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que:<ul style="list-style-type: none">○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Telefonía	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de Telefonía proporciona soporte y administración integral del sistema de comunicaciones institucionales, garantizando la conectividad telefónica interna.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de servicio nuevo. • Creación de nueva extensión. • Reposición de teléfono. • Reasignación de extensión. • Cambio de nombre. • Creación de nuevo pin telefónico. • Activación de desvíos de llamadas. • Activación de facilidades. • Reporte de error o falla en funcionamiento.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: FEITEC, personas funcionarias y externas definidas por la Rectoría. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • En el caso de FEITEC, contar con el cargo de la presidencia o persona designada por esta. • Los equipos telefónicos que utilizarán el servicio deben estar conectados a la red interna institucional. • Los dispositivos telefónicos deben permitir conectividad por medio del protocolo SIP.
Condiciones de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se rige bajo las siguientes condiciones: • Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. • Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. • Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura. ○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles. ○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Gestión de sitios en la intranet	
Descripción del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de gestión de sitios en la intranet tiene como propósito administrar, mantener y dar soporte a los sitios y recursos digitales alojados en la Intranet institucional, garantizando su disponibilidad, acceso controlado y correcto funcionamiento.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de personas usuarias sobre la intranet. • Análisis inicial de requerimientos para creación de sitios o recursos en la intranet. • Creación de sitios o recursos en la intranet. • Habilitación de permiso de acceso para sitios o recursos. • Eliminación de permiso de acceso para sitios o recursos. • Modificación de datos o información en sitios y recursos. • Reporte de errores o fallas en acceso para sitios o recursos.
Acuerdos de nivel de servicios relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • SLA-DATIC-001
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios: Personas funcionarias. • Cliente: Rectoría. • Responsable: Área de Infraestructura.
Prerrequisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser persona usuaria activa del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Contar con los permisos institucionales necesarios para solicitar la creación o modificación de un sitio. • Toda solicitud debe realizarse mediante la Mesa de Servicio, adjuntando los formularios y aprobaciones correspondientes.
Condiciones de Uso	<p>El servicio se rige bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del caso en la mesa de servicio para la atención. • Seguir el proceso definido por el DATIC para la atención de casos. • Según la valoración de los especialistas, se debe seguir las instrucciones de solicitud de información, requisitos complementarios y autorizaciones para la atención del caso. • Las solicitudes deben contar con la aprobación de la jefatura de la dependencia solicitante o ser la persona autorizada. • El alcance del sitio debe de ser aprobado por la jefatura de la dependencia solicitante. • Cualquier cambio que surja después de la aprobación debe de gestionarse como una solicitud de modificación una vez publicado el sitio en la intranet. • El contenido publicado en la Intranet debe cumplir con las políticas institucionales que se definan por la dependencia competente.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura.

	<ul style="list-style-type: none">○ No se cuenta con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles.○ No se siga el procedimiento establecido para el servicio.
--	--