



Catálogo de Servicios de TI

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

Versión 1 – marzo de 2025

Introducción

Este catálogo tiene como propósito proporcionar una visión clara y estructurada de los servicios de TI ofrecidos por DATIC. A través de esta herramienta, los usuarios podrán identificar los servicios disponibles, conocer en qué situaciones pueden utilizarlos y aprender cómo solicitar ayuda o soporte de manera ágil y efectiva, contribuyendo así a la creación de valor y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Acceso a los Servicios

El canal único para que los usuarios pueden solicitar los servicios listados es a través de 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
- Gestión de Accesos
- Soporte de Usuarios
- Gestión de Sistemas de Información
- Gestión de Redes
- Gestión de Respaldos

Descripción de Servicios

Gestión de Cuentas

CUENTAS DE USUARIO	
Descripción del Servicio	Soporte a los usuarios en la creación, modificación y resolución de problemas relacionados con las cuentas de correo electrónico.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Modificación de datos o información de cuentas.• Actualización de doble factor de autenticación.• Creación de cuentas para profesores en el dominio ESTUDIANTEC.• Creación de lista de distribución.• Reporte de errores o fallas en cuentas.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Contar con una cuenta de usuario.• Ser un estudiante o funcionario activo 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 profesores en el dominio ESTUDIANTEC es exclusivo para profesores del ITCR.• Para la solicitud de creación de lista de distribución, se debe ser funcionario del ITCR.• En caso de las cuentas de asociaciones o impersonales contar con la aprobación de la jefatura correspondiente.
Condiciones de Uso	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 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 Accesos

ACCESO A SITIOS WEB Y SERVICIOS EXTERNOS RESTRINGIDOS DESDE LA RED INSTITUCIONAL	
Descripción del Servicio	Administración de permisos y accesos para sitios 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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios, FEITEC, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.• En el caso de FEITEC, contar con el cargo de presidente o persona designada por la presidencia.• Los equipos de cómputo que utilizarán el servicio deben estar conectados a la red interna institucional.
Condiciones de Uso	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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

CARPETAS COMPARTIDAS	
Descripción del Servicio	Gestión de carpetas compartidas institucionales.
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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Para el consumo del servicio se requiere la aprobación del director correspondiente.
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.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO ELECTRÓNICO	
Descripción del Servicio	Gestión de accesos y permisos para las instalaciones 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 de reportes de ingreso a puertas. • Reporte de errores o fallas en funcionamiento de tarjetas de acceso.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Se debe contar con la aprobación del responsable de la instalación para la asignación de los permisos 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.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Soporte de Usuarios

IMPRESIÓN	
Descripción del Servicio	Instalación, configuración y administración de equipos para impresión en red.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Asignación o eliminación de permisos de impresión.• Instalación de equipos de impresión nuevos.• Reubicación de equipos de impresión.• Desinstalación de equipos de impresión.• Reporte de errores o fallas en el servicio de impresión.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.• Contar con la disponibilidad de red eléctrica.
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.• Informar la salida de funcionarios de la dependencia para la correcta revocación de permisos de impresión.• Todos los usuarios que consuman 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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

INSTALACIÓN DE SOFTWARE O HARDWARE	
Descripción del Servicio	Instalación, configuración y actualización de equipos de cómputo, periféricos y software.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de aplicaciones. • Revisión de aplicaciones instaladas. • Instalación de Sistema Operativo GNU/Linux Ubuntu. • Instalación de equipos de cómputo. • Instalación de componentes internos y externos de hardware.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • El usuario solicitante debe contar con el componente de hardware o software con el cual requiere apoyo para la instalación.
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. • 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 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 integridad del equipo o pueda interferir con el adecuado funcionamiento de la red o de otros equipos institucionales. • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

MANTENIMIENTO DE HARDWARE	
Descripción del Servicio	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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo 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	<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. • 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 estudiantes. ○ Solicitudes de externos. • 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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA LA COMPRA DE HARDWARE Y SOFTWARE	
Descripción del Servicio	Asesoramiento técnico para la compra de equipo de cómputo y software de acuerdo con las necesidades y requerimientos del usuario.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para el análisis de compra de software y equipos de cómputo.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, FEITEC.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
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.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

LICENCIAS DE SOFTWARE DE USO RESTRINGIDO	
Descripción del Servicio	Asignación de licencias de software de uso restringido.
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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
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. • 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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

PRIVILEGIOS ADMINISTRATIVOS	
Descripción del Servicio	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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
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. • 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 el usuario solicitante y su superior jerárquico 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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

ASISTENCIA TÉCNICA EN ACTIVIDADES OPERATIVAS INSTITUCIONALES	
Descripción del Servicio	Asistencia técnica y acompañamiento a los usuarios en sus actividades diarias para facilitar la operación institucional.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de consultas generales. • Asesoría en el uso de herramientas y sistemas institucionales. • Asistencia en conexión a redes y acceso a servicios institucionales. • Soporte en la configuración y uso de equipos de cómputo. • Acompañamiento en la creación de respaldos de información. • Apoyo en la gestión de credenciales y autenticación. • Creación de informes para apoyar las operaciones o actividades institucionales.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
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.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Gestión de Sistemas de Información

PERMISOS Y ACCESOS A SISTEMAS INTERNOS	
Descripción del Servicio	Gestión de roles, permisos y accesos de los usuarios 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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.• Se debe contar con la aprobación del dueño del sistema.
Condiciones de Uso	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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

INCIDENTES EN SISTEMAS INTERNOS	
Descripción del Servicio	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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, estudiantes, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
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. • Este servicio es exclusivo para los sistemas administrados por el 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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Gestión de Redes

REDES DE DATOS	
Descripción del Servicio	Gestión de accesos, configuración y resolución de problemas en redes cableadas e inalámbricas.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Configuración de puertos de red cableada.• Acceso a red inalámbrica para visitantes.• Acceso a red inalámbrica para eventos.• Reporte de errores o fallas de conexión a red.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios, FEITEC, externos definidos por la Rectoría.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.• En el caso de la FEITEC únicamente puede realizar la solicitud el presidente.
Condiciones de Uso	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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

ACCESO REMOTO MEDIANTE VPN	
Descripción del Servicio	Acceso remoto a los servicios de la red institucional desde Internet para funcionarios.
Solicitudes de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación o modificación de acceso remoto mediante VPN. • Reporte de errores o fallas en acceso remoto mediante VPN.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica. • Adjuntar a la solicitud de servicio el memorando con el visto bueno, de parte de la vicerrectoría correspondiente, para el uso de la VPN. • El servicio es exclusivo para equipo de cómputo institucional.
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.
Excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio no se va a brindar en aquellos casos en que se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.

Gestión de Respaldos

RESTAURACIÓN DE DATOS INSTITUCIONALES	
Descripción del Servicio	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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Funcionarios.
Pre-requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser usuario activo del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
Condiciones de Uso	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 se presenten eventos de continuidad o fallas en la infraestructura, no se cuente con los recursos (humanos, hardware, software) disponibles o no se siga el procedimiento establecido para el servicio.