

# Términos y condiciones de uso de redes inalámbricas.

Fecha de emisión o actualización: 26/01/2021

Código: CI-AGC-T01

Versión: 1.0

<oficio>

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		<b>CI</b> Centro de Informática
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

## TABLA DE CONTENIDOS

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	3
4. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.....	4
5 CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO .....	5
6. COMPROMISO DEL USUARIO .....	8
7. COMPROMISO CON EL USUARIO.....	8
8. MÉTRICAS DEL SERVICIO .....	9
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA .....	9
10. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO .....	9
11. APROBACIÓN.....	9
12. ANEXOS .....	10

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		 <b>Centro de Informática</b>
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Informática proporciona para todas las Sedes de la Universidad de Costa Rica, el servicio de conexión inalámbrica a los estudiantes, docentes, investigadores y funcionarios de la Institución. Este servicio ofrece a los usuarios de las cuentas @ucr.ac.cr, seguridad en la navegación y cobertura con una sola autenticación.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ⑩ **Acceso universitario a la red inalámbrica (AURI):** red inalámbrica de la Universidad de Costa Rica.
- ⑩ **CI:** Centro de Informática.
- ⑩ **AGC:** Área de gestión de comunicaciones.
- ⑩ **AGI:** Área de gestión de infraestructura.
- ⑩ **EDUcation ROAMing (eduroam):** es un servicio mundial de conexión inalámbrica segura desarrollado para la comunidad académica y de investigación. Permite que estudiantes, investigadores y personal de las instituciones participantes tengan conectividad Internet cuando visitan otras instituciones participantes.
- ⑩ **DTSI:** Directrices Técnicas de Seguridad de la Información.
- ⑩ **RID:** Administrador de Recursos Informáticos Desconcentrados.
- ⑩ **UCR:** Universidad de Costa Rica.
- ⑩ **Usuario:** quien hace uso del servicio provisto.

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio Acceso Universitario a la la Red Inalámbrica (AURI) es el medio oficial de la Universidad de Costa Rica para brindar acceso inalámbrico tanto a Internet como a la Red Telemática Institucional (RedUCR).

Este servicio de red inalámbrica (AURI) de la UCR es un complemento, no un sustituto, de la actual red de datos cableada, que seguirá instalándose en despachos y lugares de trabajo habituales. Frente a la forma tradicional de conexión por cable, este método aporta movilidad, permitiendo al usuario acceder a la red desde cualquier lugar dentro de su ámbito de cobertura (aulas, bibliotecas, salas de estudio, laboratorios, otras dependencias).

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		<b>CI</b> Centro de Informática
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

La red inalámbrica puede ser utilizada por los usuarios en dispositivos móviles, como portátiles o smartphones y similares. No obstante, su utilización exige la autenticación del usuario por motivos de seguridad.

Para brindar este servicio, es necesario que el usuario ingrese en el sitio Web del CI<sup>1</sup> y descargue el manual de instalación de su dispositivo y seleccione el instalador correspondiente, según al sistema operativo que disponga.

Adicionalmente, una vez que se haya configurado el equipo a AURI y autenticado con la cuenta institucional, el usuario que así lo requiera puede configurar la red eduroam siguiendo las indicaciones correspondientes en el manual de instalación, anteriormente nombrado.

Se debe tomar en cuenta las siguientes condiciones:

- ⑩ El servicio se brinda siempre y cuando la persona solicitante disponga de una cuenta institucional activa en el Directorio Institucional.
- ⑩ Para el caso de personal que participa en actividades avaladas por la Institución, la dependencia en donde se desempeñe debe solicitar al CI la cuenta de acceso, según lo establecido en el documento “CI-URS-L01-2016 Lineamientos técnicos para cuentas de acceso<sup>2</sup>”.

#### 4. REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

Estos “Términos y condiciones del uso del servicio de redes inalámbricas” se fundamenta en las *Directrices de Seguridad de Información de la Universidad de Costa Rica (R-102-2015)*<sup>3</sup>, capítulo 11 *Gestión de la seguridad de las operaciones, Artículo 36*, donde se estipula lo siguiente:

*Artículo 36: Administración de la red: La Universidad de Costa Rica confiará la administración de sus redes únicamente a personal que se encuentre debidamente*

<sup>1</sup><https://ci.ucr.ac.cr/auri3/#redes>

<sup>2</sup>Ruta: [https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/CI-C-002-2016\\_Circular\\_de\\_cuentas\\_de\\_acceso\\_servicios\\_Institucionales.pdf](https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/CI-C-002-2016_Circular_de_cuentas_de_acceso_servicios_Institucionales.pdf)

<sup>3</sup>Ruta ([https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/Resolucion\\_R-102-2015.pdf](https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/Resolucion_R-102-2015.pdf) )

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		 <b>Centro de Informática</b>
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

*calificado y será responsabilidad del Centro de Informática velar porque dicho personal se capacite adecuada y regularmente. La administración de las redes de la Institución deberá contemplar los factores de protección necesarios para garantizar que a cada persona se le asigne acceso a los servicios que estrictamente necesite en virtud de su relación para con la Universidad, asimismo, abordará aspectos de seguridad de la información para el acceso remoto a los servicios de red monitoreo, auditoría y en general todo lo establecido en las DTSI.*

## **5. CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO**

### **5.1 HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO**

- ⑩ El CI dispone de soporte técnico para el servicio de redes inalámbricas en un horario de: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 medio día y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- ⑩ La atención de incidentes sobre el servicio, no se brinda en los periodos especiales de cierre de las instalaciones de la Universidad por receso, feriados o días de asueto.
- ⑩ Los incidentes reportados al CI, serán atendidos en el plazo máximo de las siguientes cuatro (4) horas hábiles, contadas a partir de que el usuario reporta el incidente.
- ⑩ Para los incidentes que no puedan ser resueltos en el plazo descrito, el CI emitirá una notificación al usuario que reportó el incidente y de ser necesario, a la Comunidad Universitaria, con las explicaciones correspondientes que justifican la no atención en el plazo acordado en el párrafo anterior y las acciones que se están realizando para la atención del incidente.

### **5.2 SOPORTE TÉCNICO**

El soporte técnico que brinda el área de Gestión de Comunicaciones (AGC) del Centro de Informática para las redes inalámbricas es de la siguiente manera:

#### **5.2.1. Sede Central**

Si se requiere de equipo inalámbrico para interiores por crecimiento: el usuario debe

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		 <b>CI</b> Centro de Informática
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

realizar la solicitud al sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr), donde es asignada a AGC para que se inicie el trámite de atención.

De acuerdo con el orden de ingreso de la solicitud, la coordinación de AGC designará al profesional que será encargado de llevar a cabo la orden de trabajo. El profesional de AGC una vez que recibe el tiquete, hace la revisión correspondiente, analiza la solicitud y de acuerdo con los resultados obtenidos de la revisión procede con el trabajo de instalación, siempre y cuando se cuente con el equipo inalámbrico requerido y que la infraestructura (cableado y otros) se encuentre disponible y esté bajo los estándares del CI.

Si no se cuenta con la infraestructura para la instalación de los equipos inalámbricos, se coordinará con AGI para la instalación de lo solicitado, quien llevará a cabo el trabajo de acuerdo con su su carga de trabajo. Una vez finalizada la infraestructura requerida se procederá con la instalación de los equipos correspondientes.

Si se requiere de equipo inalámbrico por avería: el usuario debe realizar la solicitud de reemplazo en el sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr), donde es asignada a AGC para que se inicie el trámite de atención. Una vez ingresada la orden a AGC y asignada a un profesional, el caso será atendido y resuelto en 5 horas hábiles, siempre y cuando exista en el inventario disponible, el equipo requerido.

Si se requiere de un estudio para la cobertura de la red inalámbrica: el usuario debe realizar la solicitud al sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr), donde es asignada a AGC para que se inicie el trámite de atención. La solicitud será atendida por AGC en orden de entrada de los tiquetes y en caso que sea de carácter urgente, se debe de calificar el caso como tal en la solicitud y referir al correo [agc.ci@listas.ucr.ac.cr](mailto:agc.ci@listas.ucr.ac.cr) con la debida justificación.

### **5.2.2. Sedes Regionales, Estaciones Experimentales, Hospitales u otros fuera de la Sede Central:**

Si se requiere de equipo inalámbrico para interiores por crecimiento: el usuario debe realizar la solicitud al sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr), la cual será atendida acorde al orden de entrada. Si se cuenta con “el o los dispositivos” para brindar el nuevo servicio, este tendrá una duración de 48 horas máximo para su asignación y atención. Se llevará a cabo la

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		 <b>CI Centro de Informática</b>
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

revisión, se analizará la solicitud y de acuerdo con los resultados obtenidos se ejecutará el trabajo solicitado, siempre y cuando se cuente con el equipo inalámbrico requerido y que la infraestructura (cableado y otros) se encuentre disponible y esté bajo los estándares del CI. El profesional de AGC asignado, se comunicará con el RID o Jefatura Administrativa vía teléfono o correo, para coordinar el traslado de los dispositivos a la unidad correspondiente.

Si no se cuenta con la infraestructura para la instalación de los equipos inalámbricos, se coordinará con el RID para que solicite a la coordinación de AGI dicha infraestructura y una vez que se haya finalizado el trabajo, se procederá con la instalación de los equipos solicitados.

Si la solicitud es por una avería: el usuario debe realizar dicha solicitud en el sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr). Si el caso es de alto impacto se podrá atender vía telefónica, será elevado a prioridad alta y atendida de la siguiente forma:

- ⑩ Si existe un RID en la Unidad: el profesional de AGC asignado revisará en conjunto con el RID la avería que se está presentando, se realizarán varias pruebas técnicas hasta llegar al problema y solucionarlo.
- ⑩ Si la Unidad no dispone de un RID: la atención de la avería la llevará a cabo el profesional de AGC asignado. Se realizará la gestión del transporte y gira de forma urgente, para que sea atendida y resuelta entre 12 y 48 horas máximo, dependiendo de la ubicación de la Unidad.
- ⑩ Si no se logra resolver la avería con el RID, el profesional de AGC asignado la atenderá de forma directa, se realizará la gestión del transporte y gira de forma urgente, para que sea atendida y resuelta entre 12 y 48 horas máximo, dependiendo de la ubicación de la Unidad.

Si se requiere un estudio para la cobertura de la red inalámbrica: el usuario debe realizar la solicitud al sitio [soporteci.ucr.ac.cr](http://soporteci.ucr.ac.cr), la cual será atendida en orden de entrada de los tickets. Si es de carácter urgente, se debe de calificar el caso como tal y referir al correo [agc.ci@listas.ucr.ac.cr](mailto:agc.ci@listas.ucr.ac.cr) con la justificación correspondiente. Se realizará la gestión del transporte y gira de forma urgente, para que sea atendido y resuelto entre 12 y 48 horas máximo, dependiendo de la ubicación de la Unidad.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>		
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	

AGC realizará el reemplazo de equipo inalámbrico de acuerdo al estudio previo que haya realizado, así como los cambios contemplados, mediante la coordinación con el RID o encargado de la Unidad.

- ⑩ Si no se cuenta con equipo inalámbrico para atender solicitudes por crecimiento, dichas solicitudes serán puestas en espera y serán atendidas una vez que se cuente con el equipo correspondiente.
- ⑩ Si no se cuenta con transporte para atender averías fuera de la Sede Central, se coordinará con la Unidad afectada para la facilidad del transporte, si no fuera posible, la atención del caso subiría 48 horas máximo.

### 5.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO

- ⑩ El CI realiza al año al menos una actividad de mantenimiento preventivo para el servicio de redes inalámbricas, la cual se notificará a la comunicad universitaria con ocho (8) días naturales de anticipación.
- ⑩ Cuando sea necesario realizar tareas de mantenimiento correctivo por imprevistos y es necesario suspender dicho servicio, se notificará a la Comunidad Universitaria tan pronto como sea posible, para que se tomen las consideraciones correspondientes.

## 6. COMPROMISO DEL USUARIO

El usuario del servicio de redes inalámbricas de la Universidad de Costa Rica se compromete a aceptar y cumplir los siguientes términos y condiciones:

- ⑩ No instalar ningún dispositivo inalámbrico que interfiera con la red AURI, ni que exponga la seguridad de la RedUCR.
- ⑩ Utilizar el servicio sólo para fines propios de las actividades académicas, acción social, investigación y administrativas de la Universidad.
- ⑩ Debe tener cuidado al transmitirse datos sensibles como lo son: información relativa al fuero íntimo de la persona, como por ejemplo los que revelen origen racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o espirituales, condición socioeconómica, información biomédica o genética, vida y orientación sexual, entre otros.

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>			 <b>Centro de Informática</b>
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	Página 9 de 11	

## 7. COMPROMISO CON EL USUARIO

El Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica se compromete con:

- ⑩ Brindar el servicio de red inalámbrica a la comunidad universitaria en forma eficaz y eficiente.
- ⑩ Si el servicio se ve limitado por alguna eventual emergencia, sobrecarga de conexiones no contempladas, fallo de enlace con el proveedor, incidentes en los equipos de red o interferencias no contempladas, gestionar su pronta recuperación en la continuidad del mismo.
- ⑩ Velar por la integridad de los equipos conectados, respetando la configuración realizada por el CI en los mismos, previniendo que el servicio no sea objeto de actividades no relacionadas a las actividades universitarias.

## 8. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Como métrica del servicio se considera el nivel de disponibilidad, el cual se estima en un 99,8%. Esta medición se obtiene de la plataforma de monitoreo que para tal fin tiene el CI.

Se considera falta de disponibilidad del servicio de la red inalámbrica cuando se verifique la suspensión de dicho servicio por problemas directamente imputables a los equipos de la RedUCR, se excluyen causas como mantenimientos programados, fallos eléctricos, problemas en el servicio de Internet ofrecido por los proveedores. El nivel de disponibilidad es calculado en función a la siguiente tabla:

Caídas de más de 5 minutos y menos 9 horas semestrales	Disponibilidad del 99.8% al 99.99%
Caídas de más de 9 horas y menos 67,5 semestrales	Disponibilidad del 99% al 99.8%
Caídas de más de 67,5 horas semestrales	Disponibilidad de menos del 99%

## 9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

El Centro de Informática tiene disponible los manuales de configuración de redes inalámbricas en el sitio web del Centro de Informática([ci.ucr.ac.cr](http://ci.ucr.ac.cr)).

## 10. CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- ⑩ Cada usuario puede notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de

 <b>UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b>	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE REDES INALÁMBRICAS.</b>			
	Código: CI-AGC-T01	Versión: 1.0	Página 10 de 11	

reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <http://ci.ucr.ac.cr> o a la extensión 5000 del Centro de Informática (Atención de Usuarios).

- ⑩ Adicionalmente se dispone del correo [ci5000@ucr.ac.cr](mailto:ci5000@ucr.ac.cr) como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

## 11. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Marielos Sánchez, URS
	Ana Cecilia Vargas, URS
Revisión UCM	Luis Jiménez Cordero
Aprobación coordinación	Rebeca González
Aprobación Dirección	Henry Lizano Mora

<Firma marca de agua>

## 12. ANEXOS

No aplica.