



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CI Centro de
Informática

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL



Fecha de emisión: Junio 2019

Código: CI-AID-T02

Versión: 1.0

Tabla de contenidos

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	2
4	REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA.....	3
5	CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO.....	3
5.1	PERFILES DE ACCESO DEL SERVICIO.....	4
5.2	CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO.....	8
5.2.1	HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO.....	8
5.2.2	SOPORTE TÉCNICO.....	9
5.2.3	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.....	9
6	COMPROMISO DEL USUARIO.....	9
7	COMPROMISOS CON EL USUARIO.....	11
8	MÉTRICAS DEL SERVICIO.....	11
9	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA.....	12
10	CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO.....	12
11	APROBACIÓN.....	12
12	ANEXOS.....	14
12.1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	14
12.2	CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO.....	14
12.3	HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO.....	15
12.4	SOPORTE TÉCNICO.....	16
12.5	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.....	16
12.6	COMPROMISO DEL USUARIO.....	16
12.7	COMPROMISOS CON EL USUARIO.....	18
12.8	MÉTRICAS DEL SERVICIO.....	18
12.9	CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO.....	19

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL			
	Código: CI-AID-T02	Versión: 1.0	Página 2 de 20	

1 INTRODUCCIÓN

El servicio control de versiones de código fuente Institucional basado en Git para la UCR permite a los docentes, administrativos y estudiantes, contar con un sitio en el Centro de Datos Institucional (CDI) para el resguardo y control de desarrollos de software o código fuente que se realizan en la Institución como parte de sus actividades académicas, de investigación o demás actividades sustantivas.

2 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los efectos de la aplicación del presente acuerdo los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- **Customer relationship management (CRM):** Administrador de la relación con el cliente.
- **CDI:** Centro de Datos Institucional.
- **CI:** Centro de Informática, departamento de desarrollo TIC de la Universidad de Costa Rica.
- **GIT:** software de control de versiones diseñado por Linus Torvalds, pensando en la eficiencia y la confiabilidad del mantenimiento de versiones de aplicaciones cuando éstas tienen un gran número de archivos de código fuente.
- **RedUCR:** es la red de la Universidad de Costa Rica.
- **Repositorio:** espacio centralizado donde se almacena, organiza, mantiene y difunde información digital.
- **Usuario:** quien hace uso del servicio provisto.
- **UCR:** Universidad de Costa Rica:

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO



El servicio de Git (en adelante **el servicio**) brindado por el CI permite a los usuarios de la UCR, realizar el control de versiones de código fuente de los desarrollos de software que se realizan en la institución en el ámbito administrativo, académico, y de investigación; así como la posibilidad de publicar los desarrollos realizados a la comunidad de software en general, esto bajo términos y condiciones específicos de cada desarrollo.

Provee también funciones propias del control y administración de proyectos como: requerimientos, tablas de pendientes, reporte de errores (issues), documentación, pruebas de integración, despliegue continuo, manejo del ciclo de vida de la aplicación, alojamiento de contenedores de Docker, mensajería instantánea, entre otros; permitiendo contar con las herramientas necesarias para tener un ambiente de desarrollo de manera integral, segura y privada.

4 REFERENCIA LEGAL O NORMATIVA

El Centro de Informática está regulado por los siguientes reglamentos, normas y consideraciones técnicas.

- El “*Reglamento General de las Oficinas Administrativas*”, de la Universidad de Costa Rica, en su capítulo III, artículo 9 inciso “f” y en el artículo 10, inciso “o”, indica:
“f) Emitir directrices, supervisar y establecer procedimientos de acatamiento obligatorio, propias de su área de competencia.
“o) Establecer, en conjunto con el Consejo Técnico Asesor, las directrices propias del quehacer y prioridad de la oficina a su cargo.”
- El reglamento vigente del Centro de Informática en el artículo 2 establece, entre otras funciones, las siguientes:
“9 Emitir lineamientos, directrices, estándares y normas que aseguren el manejo institucional adecuado y eficiente de la gestión del riesgo, seguridad de la información, continuidad de los servicios institucionales, planes de contingencia, evaluación de desempeño de la gestión y aprovechamiento de los recursos de tecnologías de información y comunicación y en otras áreas de su competencia”.
“12. Planificar, desarrollar, promover y gestionar la plataforma tecnológica que compone el núcleo de la infraestructura de transporte y servicios de comunicación institucional y su acceso, de forma que se garantice la vanguardia tecnológica en las áreas de voz, datos, video y afines”.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL			
	Código: CI-AID-T02	Versión: 1.0	Página 4 de 20	

5 CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio es autogestionado donde cada usuario teniendo una cuenta institucional activa posee acceso a la plataforma. El usuario dentro de la plataforma puede crear y gestionar sus repositorios de código personales, otorgar permisos de acceso a otros usuarios, brindar acceso público si así lo desea, crear grupos de usuarios y compartir repositorios.

Se debe tomar en cuenta las condiciones:

- La propiedad y derechos de autor del servicio pertenecen, en todo momento a la UCR.
- El logotipo de la UCR y todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en el servicio le pertenecen a la UCR. GitLab, el logotipo de GitLab y todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en relación con GitLab (desarrollador del software del servicio) son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de GitLab B.V. o los licenciatarios de GitLab. GIT es una marca registrada de Software Freedom Conservancy. El usuario no adquiere directa, indirectamente o por implicación ningún derecho de autor o propiedad sobre el software o cualquiera de sus partes.
- Este servicio se brindará siempre y cuando la persona solicitante disponga de una cuenta institucional activa en el Directorio Institucional. Por tanto, la vigencia de acceso al servicio tendrá los mismos plazos que los aplicados para las cuentas de acceso institucionales definidas en el documento “CI-URS-L01-2016 Lineamientos técnicos para cuentas de acceso¹”.
- En los casos donde se solicita acceso al servicio para un tercero que es contratado para brindar servicios de soporte, vigilancia o desarrollo, la responsabilidad del uso del servicio aprobado recae sobre la persona supervisora del contratado, en la unidad a cargo de la contratación. El usuario deberá registrarse con cuenta externa y la persona supervisora debe solicitar la activación de la cuenta suscribiendo una solicitud en el sistema CRM del CI.
- A cada usuario se le brindará la posibilidad de crear un máximo de 30 repositorios. En caso de que el usuario requiera crear más repositorios del límite permitido debe realizar la solicitud por medio del CRM del CI.

¹ https://ci.ucr.ac.cr/sites/default/files/informaciondigital/CI-C-002-2016_CI-URS-L1-2016_Lineamientos_tecnicos_para_cuentas_de_acceso_servicios_Institucionales.pdf

5.1 PERFILES DE ACCESO DEL SERVICIO

El servicio tiene dos tipos de usuario:

- **Internos:** usuarios con cuenta institucional (@ucr.ac.cr). Estos usuarios están activos por defecto.
- **Externos:** usuarios que se registran en la plataforma y utilizan un cuenta externa. estos usuarios están bloqueados por defecto y requieren de una solicitud explícita para su activación (ver [CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO](#)).

Los repositorios poseen tres niveles de visibilidad:

1. **Públicos:** Son visibles para todos los usuarios de la plataforma (internos y externos) y usuarios no registrados en ella. El rol de invitado (“Guest”) no se aplica por defecto.
2. **Internos:** Son visibles para solamente para los usuarios internos de la plataforma. Usuarios externos requieren permisos explícitos. El rol de invitado (“Guest”) no se aplica por defecto.
3. **Privados:** Son visibles solamente para los usuarios de la plataforma con permisos explícitos.

Además, para cada repositorio, los usuarios deben tener asignado un rol. Cada rol tiene permisos asociados dentro de dicho repositorio. En la siguiente tabla se detallan los roles y los permisos que posee cada uno en las distintas funcionalidades en la plataforma de Git Institucional.

Tarea	Guest (invitado)	Reporter (reportero)	Developer (Desarrollador)	Maintainer (Mantenedor)	Owner (Propietario)
Crear un incidente (issue)	✓ 1	✓	✓	✓	✓
Crear un incidente confidencial (confidential issue)	✓ 1	✓	✓	✓	✓
Ver los confidential issues	(✓) 2	✓	✓	✓	✓
Dejar un comentario	✓ 1	✓	✓	✓	✓
Bloquear las discusiones en issues		✓	✓	✓	✓
Bloquear discusiones de solicitudes			✓	✓	✓



Tarea	Guest (invitado)	Reporter (reportero)	Developer (Desarrollador)	Maintainer (Mantenedor)	Owner (Propietario)
de fusión (merge request)					
Ver lista de trabajos	✓ 3	✓	✓	✓	✓
Ver registro de trabajos (job log)	✓ 3	✓	✓	✓	✓
Descargar y navegar artefactos de trabajos (job artifacts)	✓ 3	✓	✓	✓	✓
Ver páginas de la wiki	✓ 1	✓	✓	✓	✓
Ver código del proyecto	1	✓	✓	✓	✓
Hacer pull al código del proyecto	1	✓	✓	✓	✓
Descargar proyecto	1	✓	✓	✓	✓
Asignar issues		✓	✓	✓	✓
Asignar merge requests			✓	✓	✓
Etiquetar issues		✓	✓	✓	✓
Etiquetar merge requests			✓	✓	✓
Crear fragmentos de código (code snippets)		✓	✓	✓	✓
Administrar el seguimiento de incidentes (issue tracker)		✓	✓	✓	✓
Administrar etiquetas		✓	✓	✓	✓
Ver estado de confirmación (commit status)		✓	✓	✓	✓
Ver registro de contenedores		✓	✓	✓	✓
Ver ambientes (environments)		✓	✓	✓	✓
Ver lista de merge requests		✓	✓	✓	✓
Crear nuevos environments			✓	✓	✓
Detener environments			✓	✓	✓
Administrar/aceptar merge requests			✓	✓	✓
Crear nuevos merge request			✓	✓	✓
Crear nuevas ramas (branches)			✓	✓	✓
Hacer push a ramas no protegidas (non-protected branches)			✓	✓	✓



Tarea	Guest (invitado)	Reporter (reportero)	Developer (Desarrollador)	Maintainer (Mantenedor)	Owner (Propietario)
Forzar push a ramas no protegidas			✓	✓	✓
Remover ramas no protegidas			✓	✓	✓
Agregar tags			✓	✓	✓
Escribir una wiki			✓	✓	✓
Cancelar y reintentar trabajos (jobs)			✓	✓	✓
Crear o actualizar el commit status			✓	✓	✓
Actualizar registro de contenedores			✓	✓	✓
Eliminar una imagen del registro de contenedores			✓	✓	✓
Crear/editar/eliminar hitos(milestones) del proyecto			✓	✓	✓
Aplicar sugerencias de cambio de código			✓	✓	✓
Utilizar terminales del environment				✓	✓
Añadir nuevos miembros del equipo				✓	✓
Hacer push ramas protegidas				✓	✓
Habilitar/deshabilitar la protección de ramas				✓	✓
Activar/desactivar para desarrolladores el poder realizar push a ramas protegidas				✓	✓
Habilitar/deshabilitar las protecciones de tags				✓	✓
Reescribir/eliminar Git tags				✓	✓
Editar el proyecto				✓	✓
Añadir claves de despliegue (deploy keys) al proyecto				✓	✓
Configurar hooks para el proyecto				✓	✓
Administrar Runners				✓	✓
Administrar activadores (job				✓	✓

Tarea	Guest (invitado)	Reporter (reportero)	Developer (Desarrollador)	Maintainer (Mantenedor)	Owner (Propietario)
triggers)					
Administrar variables				✓	✓
Administrar clusters				✓	✓
Editar comentarios(creados por cualquier usuario)				✓	✓
Cambiar nivel de visibilidad					✓
Transferir proyecto a otro espacio de nombres (namespace)					✓
Remover proyecto					✓
Borrar issues					✓
Forzar el push a ramas protegidas(4)					
Remover ramas protegidas(4)					

Notas:

1. En proyectos públicos e internos, todos los usuarios pueden realizar esta tarea
2. Usuarios invitados solo pueden ver los incidentes confidenciales creados por ellos mismos
3. Solo si los pipelines públicos se encuentran habilitados en Project Settings > CI/CD
4. No está permitido para Guest, Reporter, Developer, Maintainer, u Owner

5.2 CARACTERÍSTICAS O LINEAMIENTOS DEL SERVICIO

5.2.1 HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO

El servicio funciona todos los días del año durante las 24 horas del día, sin embargo, el CI dispone de soporte sobre el servicio 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.

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.

El CI atenderá los incidentes reportados en el plazo máximo de las siguientes cuatro (4) horas hábiles, contadas a partir de que el usuario reporta el incidente.

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.

5.2.2 SOPORTE TÉCNICO

El CI mantendrá operativa la plataforma que sustenta el servicio, como por ejemplo equipos de la RedUCR, almacenamiento y de autenticación.

Se excluyen las labores de soporte brindado por el CI, relacionadas directamente con cada cuenta creada en el servicio asociada a una cuenta institucional. Se proporcionará a los usuarios la guía técnica del fabricante para utilizar la plataforma, disponible directamente dentro del sitio del servicio.

5.2.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El CI realizará al año, al menos tres actividades de mantenimiento preventivo en el servicio las cuales serán notificadas a la Comunidad Universitaria, con 8 días naturales de anticipación.

En caso de que se deban realizar tareas de mantenimiento correctivo al servicio, por imprevistos y sea 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 debe cumplir los siguientes términos y condiciones:

1. Utilizar este servicio sólo para fines propios de las actividades académicas, acción social, investigación y administrativas de la Universidad.
2. La UCR no reclama ningún derecho de propiedad sobre la información que el usuario envía al servicio de Git institucional, el código siempre le pertenece al usuario. La excepción se aplica cuando los derechos patrimoniales han sido cedidos bajo contrato o convenio con la institución o la información forma parte inherente de la UCR.
3. Al crear una cuenta en el servicio, el usuario es responsable por mantener la seguridad de su cuenta y es totalmente responsable de todas las actividades que se realicen en la cuenta y de cualquier otra acción que se tome en relación con la cuenta.
4. El usuario debe notificar de inmediato al CI sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra violación de seguridad. El CI no se hace responsable de ningún acto u omisión por parte del usuario, incluidos los daños de cualquier tipo

incurridos como resultado de dichos actos u omisiones.

5. Al utilizar el servicio, el usuario acepta no usar, alentar, promover o facilitar que otros usen el servicio o su cuenta de una manera que sea perjudicial para otros (uso aceptable). Los ejemplos de uso dañino, incluyen, pero no se limitan a, participar en actividades ilegales o fraudulentas, infringir los derechos de propiedad intelectual de otros, distribuir contenido dañino u ofensivo que sea difamatorio, obsceno, abusivo, una invasión de la privacidad o de acoso, violación de la seguridad o integridad de cualquier computadora, red o sistema de comunicaciones, y cobro sobre recursos con actividades como la minería de criptomonedas. No se puede realizar análisis de seguridad de ningún tipo contra la infraestructura del servicio sin el previo permiso por escrito del CI de la UCR.
6. El usuario deberá proteger la reputación y el buen nombre de la Universidad, mediante un uso adecuado del servicio.
7. El usuario deberá utilizar adecuadamente el espacio de almacenamiento asignado, con el fin de evitar la congestión del mismo.
8. El usuario se abstendrá de utilizar el servicio desde computadores o redes no confiables como cafés Internet, aeropuertos, hoteles entre otros espacios.
9. El usuario se abstendrá de usar el servicio en caso de que el dispositivo que inicia la conexión esté infectado por virus, ransomware, malware o cualquier otra amenaza informática.
10. El usuario deberá cerrar la sesión del servicio una vez finalizadas las tareas a realizar o cuando necesite retirarse del computador momentáneamente.
11. El usuario no compartirá las credenciales de acceso, excepto en los casos explícitamente en que el servicio se otorgó para que la Unidad pueda recibir soporte o asistencia de un externo.
12. Cuando se sospeche que la cuenta fue vulnerada o presente un problema de seguridad, el usuario deberá comunicarlo inmediatamente al Centro de Informática.
13. El usuario deberá cumplir con las políticas de uso de los sistemas e información de su oficina o dependencia, considerando aspectos de horario, procesos en los que interviene y funciones asignadas.
14. Cuando el usuario incumpla alguno de los términos y condiciones del servicio, el Centro de Informática podrá suspender el acceso a la plataforma o bien eliminar los repositorios implicados.

15. Al hacer uso del servicio el usuario acepta las condiciones de uso del mismo establecidas por el CI.

7 COMPROMISOS CON EL USUARIO

El Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica se compromete con las métricas del servicio expresadas en el punto 8 del presente documento, bajo el entendido que este servicio es importante, pero no vital para las actividades sustantivas de la Universidad, esto por el nivel de madurez del servicio acá descrito.

8 MÉTRICAS DEL SERVICIO

Como métrica del servicio se considerará el nivel de disponibilidad, estableciendo un valor del 99,8%. Esta medición se obtendrá de la plataforma de monitoreo que para tal fin tiene el CI. Se considerará falta de disponibilidad cuando se verifique la suspensión del servicio por problemas directamente imputables a los equipos de la RedUCR y del CDI. Se excluyen causas como mantenimientos programados, fallos eléctricos, problemas en el servicio de Internet ofrecido por los proveedores o por cualquier caso fortuito fuera del control por parte del CI.

El nivel de disponibilidad será calculado en función a la siguiente tabla:

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

9 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE REFERENCIA

Toda la documentación técnica se ubica como parte de la ayuda incorporada en el servicio.

10 CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

Cada usuario podrá notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <http://ci.ucr.ac.cr> o a la extensión 5000 del CI (Atención de Usuarios).

Adicionalmente se dispondrá del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.

11 APROBACIÓN

Actividad	Responsable	Firma
Elaboración	José Valverde Cerdas	
	Manuel Delgado	
	Sergio Blanco	
	Luis Loría Chavarría	
Revisión	Heylin Pacheco	
Aprobación	Luis Jiménez C.	

12 ANEXOS

A continuación se describe la versión resumida de los Términos y Condiciones para ser publicado en el la aplicación GIT institucional.

12.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Git Institucional (en adelante el servicio) brindado por el Centro de Informática (CI) permite a los usuarios de la Universidad de Costa Rica (UCR), realizar el control de versiones de código fuente de los desarrollos de software que se realizan en la institución en el ámbito administrativo, académico, y de investigación; así como la posibilidad de publicar los desarrollos realizados a la comunidad de software en general, esto bajo términos y condiciones específicos de cada desarrollo.

Provee también funciones propias del control y administración de proyectos como: requerimientos, tablas de pendientes, reporte de errores (issues), documentación, pruebas de integración, despliegue continuo, manejo del ciclo de vida de la aplicación, alojamiento de contenedores de Docker, mensajería instantánea, entre otros; permitiendo contar con las herramientas necesarias para tener con un ambiente de desarrollo de manera integral, segura y privada.

12.2 CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio es autogestionado donde cada usuario teniendo una cuenta institucional activa posee acceso a la plataforma. El usuario dentro de la plataforma puede crear y gestionar sus repositorios de código personales, otorgar permisos de acceso a otros usuarios, brindar acceso público si así lo desea, crear grupos de usuarios y compartir repositorios.

Se debe tomar en cuenta las condiciones:


- La propiedad y derechos de autor del servicio pertenecen, en todo momento a la UCR.
- El logotipo de la UCR y todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en el servicio le pertenecen a la UCR. GitLab, el logotipo de GitLab y todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en relación con GitLab (desarrollador

del software del servicio) son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de GitLab B.V. o los licenciarios de GitLab. GIT es una marca registrada de Software Freedom Conservancy. El usuario no adquiere directa, indirectamente o por implicación ningún derecho de autor o propiedad sobre el software o cualquiera de sus partes.

- Este servicio se brindará siempre y cuando la persona solicitante disponga de una cuenta institucional activa en el Directorio Institucional. Por tanto, la vigencia de acceso al servicio tendrá los mismos plazos que los aplicados para las cuentas de acceso institucionales definidas en el documento “CI-URS-L01-2016 Lineamientos técnicos para cuentas de acceso”.
- En los casos donde se solicita acceso al servicio para un tercero que es contratado para brindar servicios de soporte, vigilancia o desarrollo, la responsabilidad del uso del servicio aprobado recae sobre la persona supervisora del contratado, en la unidad a cargo de la contratación. El usuario deberá registrarse con cuenta externa y la persona supervisora debe solicitar la activación de la cuenta suscribiendo una solicitud en el sistema CRM del CI.
- A cada usuario se le brindará la posibilidad de crear un máximo de 30 repositorios. En caso de que el usuario requiera crear más repositorios del límite permitido debe realizar la solicitud por medio del CRM del CI.

12. 3 HORARIO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO

- El servicio funciona todos los días del año durante las 24 horas del día, sin embargo, el CI dispone de soporte sobre el servicio 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.
- 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.
- El CI atenderá los incidentes reportados en el plazo máximo de las siguientes cuatro (4) horas hábiles, contadas a partir de que el usuario reporta el incidente.
- 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,

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL			CI Centro de Informática
	Código: CI-AID-T02	Versión: 1.0	Página 15 de 20	

a la Comunidad Universitaria, con las explicaciones correspondientes que justifican la no atención en el plazo acordado en el párrafo anterior.

12. 4 SOPORTE TÉCNICO

- El CI mantendrá operativa la plataforma que sustenta el servicio, como por ejemplo equipos de la RedUCR, almacenamiento y de autenticación.
- Se excluyen las labores de soporte brindado por el CI, relacionadas directamente con cada cuenta creada en el servicio asociada a una cuenta institucional.
- Se proporcionará a los usuarios la guía técnica del fabricante para utilizar la plataforma, disponible directamente dentro del sitio del servicio.


12. 5 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- El CI realizará al año, al menos tres actividades de mantenimiento preventivo en el servicio las cuales serán notificadas a la Comunidad Universitaria, con 8 días naturales de anticipación.
- En caso de que se deban realizar tareas de mantenimiento correctivo al servicio, por imprevistos y sea necesario suspender dicho servicio, se notificará a la Comunidad Universitaria tan pronto como sea posible, para que se tomen las consideraciones correspondientes.

12. 6 COMPROMISO DEL USUARIO

El usuario del servicio debe cumplir los siguientes términos y condiciones:

- Utilizar este servicio sólo para fines propios de las actividades académicas, acción social, investigación y administrativas de la Universidad.
- La UCR no reclama ningún derecho de propiedad sobre la información que el usuario envía al servicio de Git institucional, el código siempre le pertenece al usuario. La excepción se aplica cuando los derechos patrimoniales han sido cedidos bajo contrato o convenio con la institución o la información forma parte inherente de la UCR.
- Al crear una cuenta en el servicio, el usuario es responsable por mantener la

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL			CI Centro de Informática
	Código: CI-AID-T02	Versión: 1.0	Página 16 de 20	

seguridad de su cuenta y es totalmente responsable de todas las actividades que se realicen en la cuenta y de cualquier otra acción que se tome en relación con la cuenta.

- El usuario debe notificar de inmediato al CI sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra violación de seguridad. El CI no se hace responsable de ningún acto u omisión por parte del usuario, incluidos los daños de cualquier tipo incurridos como resultado de dichos actos u omisiones.
- Al utilizar el servicio, el usuario acepta no usar, alentar, promover o facilitar que otros usen el servicio o su cuenta de una manera que sea perjudicial para otros (uso aceptable). Los ejemplos de uso dañino, incluyen, pero no se limitan a, participar en actividades ilegales o fraudulentas, infringir los derechos de propiedad intelectual de otros, distribuir contenido dañino u ofensivo que sea difamatorio, obsceno, abusivo, una invasión de la privacidad o de acoso, violación de la seguridad o integridad de cualquier computadora, red o sistema de comunicaciones, y cobro sobre recursos con actividades como la minería de criptomonedas. No se puede realizar análisis de seguridad de ningún tipo contra la infraestructura del servicio sin el previo permiso por escrito del CI de la UCR.
- El usuario deberá proteger la reputación y el buen nombre de la Universidad, mediante un uso adecuado del servicio.
- El usuario deberá utilizar adecuadamente el espacio de almacenamiento asignado, con el fin de evitar la congestión del mismo.
- El usuario se abstendrá de utilizar el servicio desde computadores o redes no confiables como cafés Internet, aeropuertos, hoteles entre otros espacios.
- El usuario se abstendrá de usar el servicio en caso de que el dispositivo que inicia la conexión esté infectado por virus, ransomware, malware o cualquier otra amenaza informática.
- El usuario deberá cerrar la sesión del servicio una vez finalizadas las tareas a realizar o cuando necesite retirarse del computador momentáneamente.
- El usuario no compartirá las credenciales de acceso, excepto en los casos explícitamente en que el servicio se otorgó para que la Unidad pueda recibir soporte o asistencia de un externo.
- Cuando se sospeche que la cuenta fue vulnerada o presente un problema de

seguridad, el usuario deberá comunicarlo inmediatamente al Centro de Informática.

- El usuario deberá cumplir con las políticas de uso de los sistemas e información de su oficina o dependencia, considerando aspectos de horario, procesos en los que interviene y funciones asignadas.
- Cuando el usuario incumpla alguno de los términos y condiciones del servicio, el Centro de Informática podrá suspender el acceso a la plataforma o bien eliminar los repositorios implicados.
- Al hacer uso del servicio el usuario acepta las condiciones de uso del mismo establecidas por el CI.

12. 7 COMPROMISOS CON EL USUARIO



El Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica se compromete con las métricas del servicio expresadas en el punto 8 del presente documento, bajo el entendido que este servicio es importante, pero no vital para las actividades sustantivas de la Universidad, esto por el nivel de madurez del servicio acá descrito.

12. 8 MÉTRICAS DEL SERVICIO

Como métrica del servicio se considerará el nivel de disponibilidad, esperando un valor del 99,8%. Esta medición se obtendrá de la plataforma de monitoreo que para tal fin tiene el CI. Se considerará falta de disponibilidad cuando se verifique la suspensión del servicio por problemas directamente imputables a los equipos de la RedUCR y del CDI. Se excluyen causas como mantenimientos programados, fallos eléctricos, problemas en el servicio de Internet ofrecido por los proveedores.

El nivel de disponibilidad será calculado en función a la siguiente tabla:

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

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CONTROL DE VERSIONES DE SOFTWARE INSTITUCIONAL			
	Código: CI-AID-T02	Versión: 1.0	Página 18 de 20	

Caídas de más de 67,5 horas semestrales	De menos del 99%
---	------------------

12. 9 CONTACTO PARA SOPORTE TÉCNICO

- Cada usuario podrá notificar cualquier incidente o problema, por medio del sistema de reportes de solicitudes y averías ubicado en el sitio <http://ci.ucr.ac.cr> o a la extensión 5000 del CI (Atención de Usuarios).
- Adicionalmente se dispondrá del correo ci5000@ucr.ac.cr como un buzón exclusivo para consultas rápidas.