

# FIS 2023-2024

## Contrato de cliente de FIS-G4

Enlace al proyecto: <https://github.com/fis-g4>

### Miembros:

- David Barragán Salazar | [davbarsal1@alum.us.es](mailto:davbarsal1@alum.us.es)
- Matthew Bwye Lera | [matbwyl@alum.us.es](mailto:matbwyl@alum.us.es)
- Vicente Cambrón Tocados | [viccamtoc@alum.us.es](mailto:viccamtoc@alum.us.es)
- Tomas Camero Borrego | [tomcambor@alum.us.es](mailto:tomcambor@alum.us.es)
- Francisco Javier Caveró López | [fracavlop@alum.us.es](mailto:fracavlop@alum.us.es)
- Alejandro García Fernández | [alegarfer@alum.us.es](mailto:alegarfer@alum.us.es)
- Youssef Lakouifat Darkaoui | [youlakdar@alum.us.es](mailto:youlakdar@alum.us.es)
- Iván Moreno Granado | [ivamorgra@alum.us.es](mailto:ivamorgra@alum.us.es)
- Miguel Romero Arjona | [migromarj@alum.us.es](mailto:migromarj@alum.us.es)

### Tutores:

- Manuel Resinas Arias de Reyna
- Antonio Ruiz Cortés

## Contenido

Registro de cambios .....	3
Términos y condiciones de uso .....	4
Información relevante .....	4
Licencia .....	4
Propiedad .....	4
Comprobación antifraude .....	4
Política de privacidad .....	5
Finalidad del tratamiento de los datos personales .....	5
Legitimación .....	6
Destinatarios .....	6
Retención de datos en conformidad a la LSSI .....	6
Derechos propiedad intelectual FIS-G4 .....	6
Propiedad intelectual del software .....	7
Propiedad intelectual de los contenidos alojados.....	7
Derechos de terceros y protección de menores .....	8
Protección de la información alojada.....	8
Comunicaciones comerciales .....	8
Duración del contrato .....	9
Servicios asociados.....	9
Planes de precio .....	10
Acuerdo de nivel de servicio (SLA) .....	12
Métricas.....	12
Monitorización .....	12
Soporte.....	13
Compensaciones .....	13
Identificación.....	13

## Registro de cambios

Fecha	Versión	Descripción de los cambios
11/11/2023	0.1	Creación de la primera versión del contrato.
14/11/2023	0.2	Revisión del documento según retrospectiva reunión seguimiento.
21/11/2023	0.3	Revisión de planes de precio tras reunión, creación de términos y condiciones, y política de privacidad.
22/11/2023	0.4	Uso de <i>Claudette</i> para revisión términos y condiciones, y política de privacidad.
02/12/2023	0.5	Añadir límites en los planes sobre el servicio mailbox.
26/12/2023	0.6	Añadir límites en los planes sobre almacenamiento.

## Términos y condiciones de uso

Este contrato describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio FIS-G4, de cual es titular FIS-G4.

### Información relevante

Es requisito necesario para la adquisición de los productos que se ofrecen en este sitio, que lea y acepte los siguientes Términos y Condiciones que a continuación se redactan. Todos los productos que son ofrecidos por nuestro sitio web pudieran ser creadas, cobradas, enviadas o presentadas por una página web tercera y en tal caso estarían sujetas a sus propios Términos y Condiciones. En algunos casos, para adquirir un producto, será necesario el registro por parte del usuario, con ingreso de datos personales fidedignos y definición de una contraseña.

El usuario puede elegir y cambiar la clave para su acceso de administración de la cuenta en cualquier momento, en caso de que se haya registrado y que sea necesario para la compra de alguno de nuestros productos. FIS-G4 no asume la responsabilidad en caso de que entregue dicha clave a terceros.

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo por medio de este sitio web están sujetas a un proceso de confirmación y verificación, el cual podría incluir la verificación del stock y disponibilidad de producto, validación de la forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado. En algunos casos puede que se requiera una verificación por medio de correo electrónico. Los precios de los productos ofrecidos en esta Tienda Online son válidos solamente en las compras realizadas en este sitio web.

### Licencia

FIS-G4 a través de su sitio web concede una licencia para que los usuarios utilicen los productos que son vendidos en este sitio web de acuerdo a los Términos y Condiciones que se describen en este documento.

### Propiedad

Usted no puede declarar propiedad intelectual o exclusiva a ninguno de nuestros productos, modificado o sin modificar. Todos los productos son propiedad de los proveedores del contenido. En caso de que no se especifique lo contrario, nuestros productos se proporcionan sin ningún tipo de garantía, expresa o implícita.

### Comprobación antifraude

La compra del cliente puede ser aplazada para la comprobación antifraude. También puede ser suspendida por más tiempo para una investigación más rigurosa, para evitar transacciones fraudulentas.

## Política de privacidad

FIS-G4, en aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa que los datos personales que se recogen a través de los formularios del sitio web “FIS-G4”, se incluyen en los ficheros automatizados específicos de usuarios de los servicios de FIS-G4.

La recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación comercial y el desempeño de tareas de información, formación, asesoramiento y otras actividades propias de FIS-G4.

Estos datos únicamente serán cedidos a aquellas entidades que sean necesarias con el único objetivo de dar cumplimiento a la finalidad anteriormente expuesta.

FIS-G4 adopta las medidas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.

El usuario podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación reconocidos en el citado Reglamento (UE). El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio usuario a través de email a: FIS-G4.

El usuario manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a mantenerlos actualizados, comunicando los cambios a FIS-G4.

### Finalidad del tratamiento de los datos personales

¿Con qué finalidad trataremos tus datos personales? En FIS-G4, trataremos tus datos personales recabados a través del sitio web “FIS-G4”, con las siguientes finalidades:

1. En caso de contratación de los bienes y servicios ofertados a través de FIS-G4, para mantener la relación contractual, así como la gestión, administración, información, prestación y mejora del servicio.
2. Envío de información solicitada a través de los formularios dispuestos en FIS-G4.
3. Remitir boletines (*newsletters*), así como comunicaciones comerciales de promociones y/o publicidad de FIS-G4 y del sector.

Te recordamos que puedes oponerte al envío de comunicaciones comerciales por cualquier vía y en cualquier momento, remitiendo un correo electrónico a la dirección indicada anteriormente. Los campos de dichos registros son de cumplimentación obligatoria, siendo imposible realizar las finalidades expresadas si no se aportan esos datos.

¿Por cuánto tiempo se conservan los datos personales recabados?

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o no solicites su supresión y durante el plazo por el cuál pudieran derivarse responsabilidades legales por los servicios prestados.

### Legitimación

El tratamiento de tus datos se realiza con las siguientes bases jurídicas que legitiman el mismo:

1. La solicitud de información y/o la contratación de los servicios de FIS-G4, cuyos términos y condiciones se pondrán a tu disposición en todo caso, de forma previa a una eventual contratación.
2. El consentimiento libre, específico, informado e inequívoco, en tanto que te informamos poniendo a tu disposición la presente política de privacidad, que, tras la lectura de la misma, en caso de estar conforme, puedes aceptar mediante una declaración o una clara acción afirmativa, como el marcado de una casilla dispuesta al efecto.

En caso de que no nos facilites tus datos o lo hagas de forma errónea o incompleta, no podremos atender tu solicitud, resultando del todo imposible proporcionarte la información solicitada o llevar a cabo la contratación de los servicios.

### Destinatarios

Los datos no se comunicarán a ningún tercero ajeno a FIS-G4, salvo obligación legal.

En los casos en que el usuario incluya ficheros con datos de carácter personal en los servidores de alojamiento compartido, FIS-G4 no se hace responsable del incumplimiento por parte del usuario del RGPD.

### Retención de datos en conformidad a la LSSI

FIS-G4 informa de que, como prestador de servicio de alojamiento de datos y en virtud de lo establecido en la Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), retiene por un periodo máximo de 12 meses la información imprescindible para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio. La retención de estos datos no afecta al secreto de las comunicaciones y sólo podrán ser utilizados en el marco de una investigación criminal o para la salvaguardia de la seguridad pública, poniéndose a disposición de los jueces y/o tribunales o del Ministerio que así los requiera.

La comunicación de datos a las Fuerzas y Cuerpos del Estado se hará en virtud a lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

### Derechos propiedad intelectual FIS-G4

FIS-G4 es titular de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, industrial, “know how” y cuantos otros derechos guardan relación con los contenidos del sitio web “FIS-G4” y los servicios ofertados en el mismo, así como de los programas necesarios para su implementación y la información relacionada.

No se permite la reproducción, publicación y/o uso no estrictamente privado de los contenidos, totales o parciales, del sitio web FIS-G4 sin el consentimiento previo y por escrito.

#### Propiedad intelectual del software

El usuario debe respetar los programas de terceros puestos a su disposición por FIS-G4, aun siendo gratuitos y/o de disposición pública.

FIS-G4 dispone de los derechos de explotación y propiedad intelectual necesarios del software.

El usuario no adquiere derecho alguno o licencia por el servicio contratado, sobre el software necesario para la prestación del servicio, ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento de los servicios contratados y únicamente durante la duración de los mismos.

Para toda actuación que exceda del cumplimiento del contrato, el usuario necesitará autorización por escrito por parte de FIS-G4, quedando prohibido al usuario acceder, modificar, visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores propiedad de FIS-G4, asumiendo la responsabilidad civil y penal derivada de cualquier incidencia que se pudiera producir en los servidores y sistemas de seguridad como consecuencia directa de una actuación negligente o maliciosa por su parte.

#### Propiedad intelectual de los contenidos alojados

Se prohíbe el uso contrario a la legislación sobre propiedad intelectual de los servicios prestados por FIS-G4 y, en particular de:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- La publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio de FIS-G4, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.
- La utilización del servidor de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico para el envío de correo masivo no deseado.

El usuario tiene toda la responsabilidad sobre el contenido de su web, la información transmitida y almacenada, los enlaces de hipertexto, las reivindicaciones de terceros y las acciones legales en referencia a propiedad intelectual,

### Derechos de terceros y protección de menores.

El usuario es responsable respecto a las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del servicio online, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de Internet.

El usuario indemnizará a FIS-G4 por los gastos que generará la imputación de FIS-G4 en alguna causa cuya responsabilidad fuera atribuible al usuario, incluidos honorarios y gastos de defensa jurídica, incluso en el caso de una decisión judicial no definitiva.

### Protección de la información alojada

FIS-G4 realiza copias de seguridad de los contenidos alojados en sus servidores, sin embargo, no se responsabiliza de la pérdida o el borrado accidental de los datos por parte de los usuarios. De igual manera, no garantiza la reposición total de los datos borrados por los usuarios, ya que los citados datos podrían haber sido suprimidos y/o modificados durante el periodo del tiempo transcurrido desde la última copia de seguridad.

Los servicios ofertados, excepto los servicios específicos de backup, no incluyen la reposición de los contenidos conservados en las copias de seguridad realizadas por FIS-G4, cuando esta pérdida sea imputable al usuario; en este caso, se determinará una tarifa acorde a la complejidad y volumen de la recuperación, siempre previa aceptación del usuario.

La reposición de datos borrados sólo está incluida en el precio del servicio cuando la pérdida del contenido sea debida a causas atribuibles a FIS-G4.

### Comunicaciones comerciales

En aplicación de la LSSI. FIS-G4 no enviará comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

En el caso de usuarios con los que exista una relación contractual previa, FIS-G4 sí está autorizado al envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de FIS-G4 que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el usuario, tras acreditar su identidad, podrá solicitar que no se le haga llegar más información comercial a través de los canales de Atención al Cliente.



## Duración del contrato

La duración de este contrato se establece en un periodo que comienza el día 17 de enero de 2024, extendiendo sus efectos hasta el día 17 de enero de 2025. Siendo de obligado cumplimiento para ambas partes.

En caso de que el cliente quiera dar por finalizado el contrato antes de lo firmado se someterá a una sanción económica equivalente al 20% del coste total asociado a los contratos, con excepción de los primeros 15 días de contrato, en los que el cliente estará exento de recibir ninguna penalización a causa de una finalización de contrato.

## Servicios asociados

Con la firma del contrato el cliente acepta contratar los siguientes servicios:

- **Acceso a clases y materiales:** Este servicio garantiza a los usuarios el acceso a las clases y materiales educativos proporcionados por la plataforma. Los usuarios pueden iniciar sesión en sus cuentas y acceder a los recursos didácticos relacionados con los cursos en los que están inscritos. Esto puede incluir videos de clases, presentaciones, documentos de lectura, tareas y otros materiales relevantes.
- **Subidas de clases y materiales:** Este servicio permite a los profesores o instructores cargar y compartir contenido educativo con los estudiantes. Pueden subir videos de clases grabadas, presentaciones, documentos de lectura y cualquier otro material didáctico necesario para complementar la enseñanza. Los usuarios podrán acceder a estos recursos según sus necesidades de estudio.
- **Buzón:** El servicio de buzón proporciona a los usuarios un medio de comunicación dentro de la plataforma. Los estudiantes pueden enviar mensajes a los profesores para hacer preguntas sobre el contenido del curso, aclarar dudas o solicitar ayuda adicional.
- **Reseñas:** Este servicio permite a los usuarios proporcionar y recibir retroalimentación sobre el contenido del curso, la calidad de la enseñanza y otros aspectos relacionados. Los estudiantes pueden dejar reseñas sobre las clases y materiales, lo que puede ayudar a otros usuarios a tomar decisiones informadas sobre qué cursos elegir. Además, los profesores pueden utilizar estas reseñas para mejorar sus métodos de enseñanza.

## Planes de precio

- Plan Básico, que incluye:
  - Acceso ilimitado a cursos gratuitos.
  - 20 GB de almacenamiento disponible para materiales y cursos.
  - Posibilidad de enviar mensajes a un solo usuario.
  - Puede recibir, al completar un curso de pago, una cantidad de monedas (1) equitativa al 10% del precio total del curso.
  - Puede recibir, al realizar el pago de un nuevo plan, una cantidad de monedas (1) equitativa al 10% del precio total del plan.
  
- Plan Avanzado, que incluye:
  - Se incluyen todas las opciones del plan básico.
  - Posibilidad de enviar mensajes a 10 personas al mes
  - 50 GB de almacenamiento disponible para materiales y cursos.
  - Permite el uso de monedas para pagar cursos.
  - Puede recibir, al completar un curso de pago, una cantidad de monedas (1) equitativa al 15% del precio total del curso.
  - Puede recibir, al realizar el pago de un nuevo plan, una cantidad de monedas (1) equitativa al 15% del precio total del plan.
  - Posibilidad de incluir al menos un curso propio en la sección de “Cursos nivel plata” (2) de una determinada categoría.
  - **Precio del plan: 9.99€/mes**
  
- Plan Pro, que incluye:
  - Se incluyen todas las opciones del plan avanzado.
  - Envío ilimitado de mensajes
  - 100 GB de almacenamiento disponible para materiales y cursos.
  - Puede recibir, al completar un curso de pago, una cantidad de monedas (1) equitativa al 20% del precio total del curso.
  - Puede recibir, al realizar el pago de un nuevo plan, una cantidad de monedas (1) equitativa al 20% del precio total del plan.
  - Posibilidad de incluir al menos un curso propio en la sección de “Cursos nivel oro” (2) de una determinada categoría.
  - Garantiza SLA
  - **Precio del plan: 19,99€/mes**

(1) Nuestra aplicación hace uso de su propia moneda virtual, la cual brinda a los usuarios la oportunidad de obtener beneficios exclusivos. Esta moneda se puede adquirir de dos maneras principales:

- Completando cursos de pago, donde cada curso completado otorga al usuario una cantidad específica de monedas, que varía dependiendo del plan que tenga contratado la persona.
- Mediante la compra de planes de precios, la cual otorga a los usuarios una cantidad específica de monedas, que varía dependiendo del plan que tenga contratado la persona.

La relación de conversión de nuestra moneda virtual es transparente y sencilla: 10 monedas equivalen a 1 euro. Esta relación se mantiene de manera proporcional, por lo que 100 monedas equivalen a 10 euros, y así sucesivamente.

(2) En nuestra plataforma, la organización y accesibilidad son prioritarias, por lo que hemos diseñado una estructura clara para la presentación de cursos. Cada categoría cuenta con dos secciones distintas que brindan opciones adaptadas a diversas preferencias. En primer lugar, destacamos la sección de "Cursos Nivel Plata", donde los usuarios encontrarán una amplia variedad de hasta diez cursos dentro de la categoría correspondiente. Estos cursos proporcionan una base sólida y completa para aquellos que desean explorar a fondo el tema. Por otro lado, ofrecemos la sección "Cursos Nivel Oro", que presenta hasta cinco cursos de nivel avanzado y especializado en la misma categoría. Estos cursos están diseñados para aquellos usuarios que buscan un enfoque más profundo y detallado, brindando contenido de alta calidad que satisface las necesidades de quienes desean llevar sus conocimientos al siguiente nivel.

La disponibilidad de la aplicación con respecto a los planes se puede observar en la siguiente matriz:

	Plan Básico	Plan Avanzado	Plan Pro
Disponibilidad	95.0%	97.5%	99.9%

Esta viene medida en porcentaje de tiempo de actividad mensual mínima.

**FIS-G4** realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los servicios incluidos estén disponibles para cada región con el porcentaje en cada caso durante cualquier ciclo de facturación.

## Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

A continuación, se proporciona un desglose con la información respecto al *Time to own* (TTO) y al *Time to resolve* (TTR) dependiendo del plan escogido por el usuario.

### Métricas

Se tendrán a disposición las siguientes métricas:

- ***Time to Own* (TTO) y *Time to Response* (TTR):**

En la siguiente tabla podemos ver los diferentes TTOs y TTRs de la aplicación.

Plan	Tipo	Métrica	Valor
Básico	Incidencia	TTO	36 horas
Básico	Incidencia	TTR	144 horas
Avanzado	Incidencia	TTO	24 horas
Avanzado	Incidencia	TTR	96 horas
Pro	Incidencia	TTO	12 horas
Pro	Incidencia	TTR	48 horas
Pro	Petición	TTO	72 horas
Pro	Petición	TTR	168 horas

- **Tiempo de respuesta inicial:**

En la siguiente tabla podemos ver los diferentes tiempos de respuesta inicial, dependiendo de la prioridad de la solicitud y del plan contratado por el usuario:

	Plan Básico	Plan Avanzado	Plan Pro
Respuesta inicial con Prioridad urgente	-	-	30 min
Respuesta inicial con Prioridad alta	-	2 horas	1 hora
Respuesta inicial con Prioridad normal	8 horas	5 horas	2 horas

### Monitorización

Para realizar el monitoreo de SLA se hará uso *Slack*, donde los usuarios de la aplicación podrán enviar solicitudes o incidencias a través de un formulario.

También se hará uso de *Jira*, plataforma que recopila todas las solicitudes e incidencias enviadas por los usuarios. Además, proporciona información de varias estadísticas, y nos permite realizar un análisis y monitoreo de datos, además de llevar un control sobre el estado de la implementación de ciertas solicitudes de los clientes.

## Soporte

Se le proporcionará un periodo de soporte al usuario de 10:00h a 22:00h de lunes a viernes y de 9:00h a 14:00h los sábados.

## Compensaciones

En caso de que cualquiera de los servicios incluidos no cumpla con el compromiso de servicios incluidos, solo para plan Pro, usted será elegible para recibir un crédito por servicio, tal y como se describe a continuación.

Los créditos por servicio se calculan como porcentaje del total de cargos pagados por usted para el servicio incluido que presentó la indisponibilidad, de acuerdo con el cronograma a continuación:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.99 %, pero igual o mayor al 99.0 %	10 %
Menos del 99.0 %, pero igual o mayor al 95.0 %	30 %
Menos del 95.0 %	100 %

En caso de que el porcentaje de tiempo de actividad mensual disminuya debido a un problema relacionado completa y exclusivamente en el ámbito de responsabilidades de terceros, no se le ofrecerán créditos por servicio al cliente.

## Identificación

Cada contrato tendrá un número de versión único para identificar el contrato de cada usuario. Este número vendrá dado por un conjunto de números, que viene dado por la estructura:

### *Phone-Plan-Date*

Siendo “Phone” el número de teléfono el asociado al cliente, “Plan” el número del plan (1 indica plan Básico, 2 plan avanzado y 3 plan pro) y “Date” un número con formato “yyyymmdd” que indica la fecha en la que se modificó el plan por última vez.