

Condiciones Generales de contratación ODILO

La firma de la orden de venta por el Cliente conlleva la aceptación de los siguientes Términos y Condiciones Generales para la contratación de los Servicios incluidos en el Ecosistema Ilimitado de Aprendizaje.

1. Obligaciones de ODILO

Además de las cláusulas incluidas en las Condiciones Particulares de la Orden de Venta, ODILO se compromete expresamente a cumplir las siguientes obligaciones:

- Se obliga a cumplir con todos los términos y condiciones de este documento en el ejercicio de su actividad profesional, así como a actuar con lealtad y buena fe.
- Se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar el correcto cumplimiento de este Servicio, así como a prestarlo conforme a las especificaciones establecidas en la orden de venta firmada con el cliente.
- Se compromete a atender cualquier incidencia que presente la prestación del Servicio y será el único responsable final del correcto funcionamiento del Servicio.
- Garantizar que el acceso por parte de los Usuarios Finales al Servicio no vulnera derechos de terceros.

2. Obligaciones del CLIENTE

Además de las cláusulas incluidas en las Condiciones Particulares de la Orden de Venta, el Cliente se compromete expresamente a cumplir las siguientes obligaciones:

- Se obliga a cumplir con todos los términos y condiciones pactadas en el ejercicio de su actividad profesional, actuando lealmente y de buena fe.
- Se compromete a prestar el Servicio únicamente a los Usuarios Finales beneficiarios del ecosistema de aprendizaje ilimitado, conforme a los usos normales.
- Se compromete a satisfacer en tiempo y forma el precio por los servicios contratados, detallados en la Orden de Venta firmada.
- Se compromete a respetar los derechos de autor de las obras que preste a sus Usuarios Finales mediante el uso del Servicio.



- Será exclusivamente responsable de la titularidad acerca del contenido propio que incorpore a la plataforma.

3. Uso de Marca

El Cliente acepta que ODILO pueda utilizar la marca del Cliente, nombre, logo o cualquier otro signo distintivo que sea propiedad del Cliente o cualquier otra entidad que pertenezca a su grupo empresarial en el material publicitario y en la web.

4. Disponibilidad del servicio

ODILO garantiza una disponibilidad mensual del 99,5% del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de la solución de ecosistema ilimitado de aprendizaje a través de Internet, la cual tendrá aplicación durante todos los días de duración del Contrato.

El Servicio es escalable para ajustarse con eficacia a cualquier crecimiento de la demanda que pudiera producirse durante el plazo de ejecución del contrato.

ODILO cuenta con la Certificación Internacional ISO 22.301 que asegura la continuidad del servicio.

5. Condiciones aplicadas a los títulos del catálogo ilimitado

- Para aquellos clientes que tengan una suscripción Unlimited, los títulos del catálogo ilimitado se ofrecen con o sin concurrencia. Dependiendo del modelo ofrecido por la editorial, un crédito permite el acceso a un título en las licencias de ~25 usos con un precio máximo de €25 en caso de ser un colegio o una universidad o de €35 en caso de ser una empresa privada o una escuela de negocios, o un precio máximo de €2.5 por acceso en el primer caso o €3.5 en el segundo caso, si la licencia es de acceso ilimitado. Para títulos seleccionados que estén por encima de estos precios se descontará más de un crédito. Si su orden de venta se emite en una divisa diferente al euro, el precio se calculará con el tipo de cambio del mes donde se haya contratado.

Lo anterior no resultará de aplicación para aquellos clientes que hayan adquirido contenido de forma independiente a la suscripción que tengan vigente.

- El uso de contenido en la plataforma es ilimitado en número, pero ciertos títulos pueden tener concurrencia limitada.





- Apps Genéricas: La OdiloApp no es compatible con determinados sistemas de autenticación avanzada de la institución, tales como EZproxy o OAuth2. Contacte a Odilo para informarse si contrata integración de login avanzado.

6. Asistencia técnica y resolución de averías e incidencias

El trabajo de soporte y mantenimiento de la plataforma será realizado por el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) de ODILLO.

Este servicio permitirá dar de alta de cualquier incidencia o duda 24x7 mediante distintos medios de comunicación, tales como correo electrónico o mediante el portal web de soporte de ODILLO que incorpora un servicio de *ticketing* de Zendesk para el control de incidencias. El portal de soporte de ODILLO ofrece:

- Gestionar notificación y el control de incidencias.
- Conocer el estado de sus incidencias en tiempo real.
- Acceder a información de ayuda personalizada.
- Acceder a un directorio de preguntas frecuentes.
- Ayudar al usuario accediendo de forma remota al dispositivo del usuario.

Procedimiento

ODILO se compromete a la resolución de todas las incidencias relacionadas con las aplicaciones que suministra. Para hacerlo sigue un procedimiento que sigue los siguientes pasos:

1. Atención de la consulta y recopilación de información necesaria para determinar el alcance de la incidencia.
2. Documentación de la incidencia. ODILLO cuenta con un sistema de gestión de incidencias (Zendesk) que permite documentar las mismas, realizar su seguimiento y cerrarlas una vez que han sido resueltas. El primer paso en la gestión de la incidencia a través de este sistema consiste en su adecuada documentación.
3. Establecimiento de la prioridad y análisis de las posibles soluciones. El equipo técnico de ODILLO analiza la incidencia y las posibles soluciones y los posibles efectos que estas soluciones pueden



tener sobre el resto de los usuarios. En base a las características de la incidencia se fija una prioridad de resolución en base a los niveles de servicio que se definen en este apartado.

4. Resolución de la incidencia. Una vez validada la solución propuesta, ODILO determina los medios, esfuerzo y plazos necesarios para resolver la incidencia y la resuelve.
5. Documentación de la solución. Las acciones llevadas a cabo para la resolución de la incidencia son documentadas en el sistema de gestión de incidencias (Zendesk).

Categorización y tiempos de respuesta

Los tickets se registran de forma automática en Zendesk y son evaluados de forma inmediata por el equipo de SAT de ODILO para establecer una prioridad siguiendo los niveles definidos.

Las incidencias de asistencia técnica se clasifican por ODILO según cuatro niveles:

- Crítica. Prioridad muy alta: interrumpe la prestación del servicio, sin disponibilidad de alternativa de funcionamiento. Tiempo estimado de respuestas en 2 horas y de resolución en menos de 8 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
- Alta. Prioridad alta: interrumpe la prestación normal del servicio, al menos en un alto porcentaje o en alguno de sus módulos funcionales. Tiempo estimado de respuesta en 8 horas y de resolución estimada en menos de 24 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
- Moderada. Prioridad media: interrumpe la prestación normal del servicio, pero se dispone de alternativa de funcionamiento. Tiempo estimado de respuesta en 24 horas y de resolución en menos de 72 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.
- Leve. Prioridad baja: no interrumpe la prestación normal del servicio. Tiempo estimado de respuesta en 24 horas y de resolución en menos de 96 horas desde que se dispone de la información requerida para su tratamiento.

Por otro lado, en el caso de consultas (no incidencias), se considerará como plazo estimado de respuesta el correspondiente a las incidencias moderadas.

El tiempo de resolución ha sido estimado considerando las siguientes premisas:

- Que no se corresponda con un error del código fuente del producto que implique desarrollo para solventar la incidencia. En este caso, ODILO informará al cliente de cuando se estima la publicación del parche correctivo sobre el producto.
- Que no sea provocado por una utilización incorrecta de la herramienta.



- No se consideran como incidencias las sugerencias o propuestas de mejora en la funcionalidad del software. En este caso, se dejarán anotadas para su valoración por parte del equipo de Producto ODILO.
- No se contabilizan los tiempos necesarios por parte del cliente o de un tercero en la toma de decisiones que puedan afectar a la resolución de la incidencia.

7. Protección y seguridad del sistema

El SERVICIO, además de incorporar un sistema de protección de derechos de autor para la lectura offline, ODILO cumple con los estándares de seguridad demandados en el mercado de proveedores de contenidos.

ODILO efectuará copias de seguridad periódicas para asegurar la integridad y disponibilidad de los contenidos digitales ante cualquier contingencia.

El SERVICIO ofrecido por ODILO cuenta, con las certificaciones ISO 27017 (Controles de seguridad para servicios Cloud), ISO 27018 (Protección de la Información de Identificación personal en sistemas Cloud), ISO 27701 (Protección de Datos), ISO 22301 (Continuidad del Negocio) y Esquema Nacional de Seguridad a nivel Alto, obligatoria esta última para las administraciones públicas.

8. Subcontratación

Los derechos y obligaciones que surgen como consecuencia de la firma de este Contrato no se pueden transmitir ni ceder, ya sea total o parcialmente, sin el previo consentimiento por escrito de ambas Partes y la previa sumisión del tercero a la totalidad de las Condiciones Generales de contratación incluidas en el presente documento.

9. Orden de prevalencia

Cada una de las estipulaciones del presente acuerdo debe ser interpretada de forma separada e independiente de las demás. En caso de contradicción, prevalecerá lo establecido en este acuerdo; también prevalecerá respecto de cualesquiera pactos y documentos firmados con carácter previo entre las partes.

En caso de que por cualquier motivo resultara nula cualquiera de las cláusulas o condiciones contenidas en el presente documento, ello no determinará la falta de validez de las demás, las cuales continuarán en vigor entre las partes en lo que fuera de aplicación.

Además, las partes contratantes acuerdan sustituir las condiciones afectadas por otra u otras que tengan los efectos correspondientes a los fines perseguidos por las partes en el presente acuerdo.

10. Comunicaciones

Cualquier notificación dirigida entre las partes se realizará por correo electrónico. Se acuerda que la dirección de correo electrónico de ODILO es finance@odilo.us y la del CLIENTE será la dirección e-mail facilitada por el Cliente para la recepción de la orden de venta.

11. Terminación

El presente acuerdo se tendrá por terminado, además de por las causas generales reconocidas en Derecho, por las siguientes causas:

- a) Por incumplimiento de algunas de las cláusulas del presente contrato. En este caso, no será necesario preaviso y en ningún caso abonará indemnización alguna por la parte que rescinde el contrato.
- b) Incumplimiento en el pago del servicio.
- c) Por expiración del plazo cuando se determine, o en su caso, si se ha solicitado la no renovación cumpliendo el plazo de preaviso.
- d) Por haber sido declarado en situación de suspensión pagos, concurso de acreedores, quiebra u otro similar,
- e) Por mutuo acuerdo entre las partes, formalizado previamente por escrito.

12. Protección de datos

De conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento 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 estos datos y del Artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, ODILO, como encargado de tratamiento, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Responsable, definidas en el Contrato de encargo en el Link de protección de datos.

13. Ley aplicable y Jurisdicción

Para cualquier disputa que pudiese surgir en relación con la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato las partes se someten expresamente, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la legislación nacional del Estado donde se encuentra la sede de ODILO que emite la Orden de venta y la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad donde se encuentra la sede de ODILO que emite la orden de venta.

