

Service Level Agreement

El presente Contrato de Nivel de Servicio de Noctua Sapienta detalla las expectativas de rendimiento de la plataforma de compraventa de libros que ofrece Noctua Sapienta y su sistema de soporte, aplicando de manera individual a cada cuenta. En caso de que alguno de los términos del Customer Agreement entre en conflicto con los términos de este SLA, se aplican los términos y condiciones estipulados en este SLA.

Revisiones y renovaciones

Este SLA se revisará anualmente para asegurar su alineación con las últimas prácticas de la industria y las necesidades de nuestros usuarios. Los cambios propuestos se comunicarán a todos los usuarios con un mínimo de 30 días de antelación antes de su implementación. Los usuarios tendrán la oportunidad de proporcionar comentarios sobre los cambios propuestos antes de que estos se finalicen.

Asimismo, este SLA se renueva automáticamente junto con la suscripción al servicio. En caso de deseo de terminar la suscripción, este SLA finalizará simultáneamente con la suscripción. Noctua Sapienta se reserva el derecho de terminar o modificar este SLA con un preaviso de 30 días, comunicándolo a través de correo electrónico o anuncios en nuestra plataforma.

Compromiso de disponibilidad

El equipo de Noctua Sapienta empleará todos los esfuerzos necesarios para que la disponibilidad del servicio sea de al menos, un Porcentaje de Tiempo de Actividad del 90% evaluado mensualmente. En el caso de que Noctua Sapienta no cumpla con este compromiso, usted puede solicitar el Porcentaje de Crédito que le corresponde según la siguiente tabla.

Porcentaje de Tiempo de Actividad	Porcentaje de Crédito
menos del 90%, pero igual o mayor al 60%	5%
menos del 60%, pero igual o mayor al 30%	10%
menos del 30%	20%

El porcentaje de los créditos se calcula como porcentaje del total del crédito abonado por usted de forma mensual. Se aplicará exclusivamente a los cargos futuros y además se emite a la tarjeta vinculada con la suscripción.

Por otro lado, Noctua Sapienta se compromete a detallar cómo y cuándo se realizarán las actualizaciones o el mantenimiento que podría afectar la disponibilidad, incluyendo la anticipación de las notificaciones y la duración estimada de cualquier interrupción.

Gestión de incidentes y comunicaciones

Esta sección tiene como objetivo establecer un marco para la identificación y gestión proactiva de posibles incidentes que puedan afectar la calidad del servicio, así como garantizar una comunicación clara y oportuna con los usuarios en caso de incidentes o problemas previstos. La gestión proactiva se divide en los siguientes puntos:

1. **Monitoreo continuo:** Noctua Sapienta implementará un sistema de monitoreo continuo para detectar y abordar proactivamente cualquier irregularidad o potencial problema en el servicio antes de que estos impacten a los usuarios.
2. **Protocolos de respuesta inmediata:** En caso de detectarse un incidente potencial, se activarán protocolos de respuesta inmediata para mitigar el problema, incluyendo la asignación de recursos adicionales y la implementación de soluciones temporales si es necesario.
3. **Comunicación proactiva con usuarios:** Se notificará a los usuarios sobre cualquier incidente potencial o problema real tan pronto como sea posible, proporcionando detalles sobre la naturaleza del incidente, los impactos esperados y las medidas que se están tomando para resolverlo.
4. **Reportes post-incidente:** Después de resolver un incidente, se proporcionará a los usuarios un reporte detallado que incluya una descripción del problema, cómo y por qué ocurrió, las acciones tomadas para resolverlo y las medidas que se implementarán para prevenir incidentes similares en el futuro.
5. **Mejora continua:** Nos comprometemos a aprender de cada incidente y a utilizar esta información para mejorar continuamente nuestros protocolos de monitoreo y respuesta, con el objetivo de minimizar la ocurrencia y el impacto de futuros incidentes.
6. **Capacitación:** Implementaremos programas de capacitación periódica para nuestro personal, con el fin de mantenerlos actualizados sobre las mejores prácticas en la identificación, gestión y resolución de incidentes. Además, fomentaremos la concientización entre los usuarios sobre las medidas de seguridad y las mejores prácticas para reducir la probabilidad de incidentes.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Con el objetivo de recibir la compensación por incumplimiento deberá ponerse en contacto con el centro de soporte de Noctua Sapiencia noctua@sapiencia.es. Incluyendo el siguiente contenido:

1. El asunto debe ser “SOLICITUD CRÉDITOS POR INCUMPLIMIENTO DEL SLA NOCTUA SAPIENTA”.
2. El cuerpo del mensaje debe contener:
 - a. Fecha y hora de la **NO** disponibilidad del servicio.
 - b. Descripción del problema.
 - c. Cualquier evidencia que demuestre que dicha interrupción ocurrió realmente.

Si el equipo de Noctua Sapiencia confirma dicha solicitud y aún está suscrito al servicio, se le reducirá la cuota del próximo mes en el porcentaje adecuado según la tabla vista anteriormente. En caso contrario, le concederemos un crédito en cualquier momento de los próximos seis meses a la confirmación de su solicitud.

Procedimientos de escalado de incidencias

Si un usuario no está satisfecho con la resolución de un problema, puede seguir nuestro procedimiento de escalación. Este procedimiento incluye tres niveles de escalación, cada uno con tiempos de respuesta específicos y contactos designados. Detallamos a continuación los distintos niveles.

1. Soporte inicial

Descripción: Primer punto de contacto para problemas o inquietudes.

Tiempo de Respuesta: Dentro de 24 horas laborables.

Contacto: Equipo de soporte técnico a través de correo electrónico, teléfono o chat en vivo.

Acciones: Recepción y registro del problema, intento inicial de resolución o escalación al Nivel 2 si es necesario.

2. Soporte especializado

Descripción: Para problemas más complejos o no resueltos en el Nivel 1.

Tiempo de Respuesta: Dentro de 48 horas laborables después de la escalación.

Contacto: Especialistas técnicos o gerentes de cuenta, contactables a través de un correo electrónico o número de teléfono específicos.

Acciones: Análisis detallado del problema, propuestas de soluciones más técnicas o específicas.

3. Resolución crítica

Descripción: Para problemas críticos o no resueltos en los Niveles 1 y 2.

Tiempo de Respuesta: Dentro de 72 horas laborables después de la escalación.

Contacto: Alta gerencia o equipo de resolución crítica, contactables a través de un correo electrónico o línea directa exclusivos.

Acciones: Revisión completa del problema, implicación de recursos de alto nivel para una solución definitiva, decisiones sobre compensaciones o ajustes en el servicio si es necesario.

Se tendrán en cuenta además las siguientes consideraciones:

- **Registro y Seguimiento:** Todos los problemas y su estado de resolución deben ser registrados y rastreados para garantizar una respuesta adecuada y para futuras referencias.
- **Comunicación Continua:** Debe haber una comunicación constante con el usuario en cada etapa del proceso de escalación.
- **Retroalimentación Post-Resolución:** Se solicitará retroalimentación al usuario después de la resolución del problema para mejorar continuamente el proceso de soporte.

Privacidad y seguridad

Noctua Sapientia se compromete a preservar la privacidad y seguridad de los datos de los usuarios, asegurando los siguientes puntos:

1. Cumplimiento ley de protección de datos: Noctua Sapientia se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos, incluyendo, pero no limitado a, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y otras leyes de privacidad relevantes.
2. Recopilación, retención y uso de datos: Los datos recopilados de los usuarios se utilizarán únicamente para los fines especificados en el momento de la recopilación y con el consentimiento del usuario. Además, los datos se retendrán solo durante el tiempo necesario para los fines para los que fueron recopilados o según lo requieran las leyes aplicables.
3. Seguridad de datos: Noctua Sapientia se compromete a implementar medidas de seguridad robustas para proteger los datos de los usuarios contra accesos no autorizados, alteraciones, divulgaciones o destrucciones y, en caso de una brecha de seguridad que afecte a los datos personales, Noctua Sapientia notificará a los usuarios y a las autoridades pertinentes en un plazo adecuado, según lo estipulado por la ley.
4. Transparencia en el procesamiento de datos: Noctua Sapientia se compromete a ser transparente en el procesamiento de datos, proporcionando a los usuarios información clara y comprensible sobre cómo se recopilan, utilizan y comparten sus datos. Esto incluye la divulgación de cualquier tercer partido con el que se compartan los datos, así como los propósitos específicos de dicho intercambio.
5. Uso de cookies y tecnologías similares: Noctua Sapientia informará a los usuarios sobre el uso de cookies u otras tecnologías similares en su plataforma. Se proporcionará información detallada sobre el propósito de estas tecnologías, así como la opción para que los usuarios gestionen sus preferencias de cookies.

FeedBack y mejora continua

Nos comprometemos a evaluar y, cuando sea apropiado, implementar cambios en nuestro servicio basados en la retroalimentación de los usuarios. Este proceso implica la revisión regular de los comentarios y sugerencias de los usuarios, y la consideración de estas aportaciones en las decisiones de planificación y desarrollo del servicio.

De igual manera, Noctua Sapienza se compromete a la mejora continua de sus servicios y al cumplimiento de este SLA. Este compromiso incluye la inversión en tecnología, la capacitación del personal y la revisión constante de nuestras prácticas operativas para garantizar el más alto nivel de servicio.

Además de los mecanismos ya establecidos para la retroalimentación del usuario, implementaremos revisiones regulares del SLA que integren esta retroalimentación. Estas revisiones incluirán encuestas específicas sobre la efectividad del SLA y reuniones periódicas con grupos representativos de usuarios para discutir posibles mejoras.

Exclusiones

El presente SLA no tendrá ningún efecto cuando el problema de indisponibilidad, suspensión o rendimiento del servicio sea causa de factores que tengan que ver con el usuario como acceso a internet o cuestiones relacionadas con su equipo, software o incompatibilidades o que estén fuera de nuestro control como catástrofes y problemas medio ambientales.

Este SLA y sus términos están sujetos a cambios por parte de Noctua Sapienza con un preaviso de 30 días. En caso de terminación del Customer Agreement, este SLA también finalizará, cesando sus efectos inmediatamente.

Además de las exclusiones mencionadas previamente, este SLA no se aplica en casos donde la falta de disponibilidad del servicio sea resultado directo de acciones o negligencia del usuario, incluyendo pero no limitado a errores de operación, mal uso del servicio o incumplimiento de las recomendaciones de seguridad proporcionadas.

Este SLA no cubre interrupciones del servicio que sean planificadas y notificadas con antelación a los usuarios. Noctua Sapienza se reserva el derecho de realizar mantenimientos programados o actualizaciones del sistema, los cuales podrán resultar en periodos temporales de indisponibilidad. La empresa se compromete a informar a los usuarios con anticipación sobre dichas interrupciones planificadas.

Definiciones

- **Usuario:** Cualquier persona o entidad que utiliza los servicios de Noctua Sapienta y que está sujeta a los términos del Customer Agreement y este SLA.
- **Porcentaje de Crédito:** Porcentaje que se devuelve cuando el equipo Noctua Sapienta incumple con este SLA.
- **Porcentaje de Tiempo de Actividad:** Se calcula como el 100% de minutos durante el mes en el que el servicio de Noctua Sapienta está disponible.
- **Incumplimiento del Servicio:** Se refiere a cualquier situación en la que el servicio no esté disponible para el usuario, excluyendo los periodos de mantenimiento programado comunicados previamente.
- **Compensación:** Beneficio o crédito otorgado a los usuarios como resultado de incumplimientos del SLA, incluyendo ajustes en tarifas o servicios adicionales.
- **Consentimiento del Usuario:** Acuerdo explícito del usuario para el uso de sus datos personales para fines específicos, obtenido de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables.
- **Protocolo de Resolución Crítica:** Procedimiento específico seguido por Noctua Sapienta en caso de incidentes o problemas graves que requieren una atención inmediata y significativa.
- **Mantenimiento Programado:** Periodos durante los cuales el servicio puede estar limitado o no disponible debido a trabajos de mantenimiento, actualizaciones o mejoras. Estos periodos se comunicarán con anticipación a los usuarios.
- **Fuerza Mayor:** Circunstancias imprevistas fuera del control de Noctua Sapienta, como desastres naturales, guerras, huelgas, etc., que pueden afectar la prestación del servicio.
- **Brecha de Seguridad:** Cualquier incidente que resulte en el acceso no autorizado, la divulgación, alteración o destrucción de los datos personales de los usuarios.
- **Tiempo de Respuesta:** El periodo desde que un usuario reporta un incidente hasta el momento en que Noctua Sapienta acusa recibo y comienza a actuar sobre dicho reporte.