

Service Level Agreement

El presente Contrato de Nivel de Servicio de Noctua Sapiencia detalla las expectativas de rendimiento de la plataforma de compraventa de libros que ofrece Noctua Sapiencia 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.

Compromisos

El equipo de Noctua Sapiencia 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 Sapiencia 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.

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. 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.

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.