# 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.

## Compromisos

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.

## Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Con el objetivo de recibir la compensación por incumplimiento deberá ponerseen contacto con el centro de soporte de Noctua Sapienta [noctua@sapientia.es](mailto:noctua@sapientia.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:
   1. Fecha y hora de la **NO** disponibilidad del servicio.
   2. Descripción del problema.
   3. Cualquier evidencia que demuestre que dicha interrupción ocurrió realmente.

Si el equipo de Noctua Sapienta 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.

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

## Definiciones

* Porcentaje de Crédito es el 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.
* 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.