# 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.

## 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.

## Procedimientos de escalado

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.

1. **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.

1. **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.

## 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 Sapienta 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 Sapienta 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.

## 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.