**Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

**1. Introducción**

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) complementa y forma parte del "Customer Agreement" entre Noctua Sapienta y el cliente. Detalla los estándares de servicio que Noctua Sapienta se compromete a cumplir.

**2. Descripción de los Servicios**

- \*\*Acceso y Uso:\*\* Conforme al "Customer Agreement", el cliente tendrá acceso a los servicios de Noctua Sapienta.

- \*\*Soporte:\*\* Noctua Sapienta proporcionará soporte técnico y asistencia según lo definido en este SLA.

**3. Métricas de Rendimiento**

- \*\*Disponibilidad del Servicio:\*\* Noctua Sapienta garantiza una disponibilidad del 99.5% mensual para sus servicios.

- \*\*Tiempo de Respuesta del Soporte:\*\* Las consultas serán respondidas dentro de las 24 horas en días hábiles.

- \*\*Resolución de Incidencias:\*\* Las incidencias críticas serán resueltas en un plazo máximo de 48 horas.

**4. Responsabilidades del Cliente**

- \*\*Uso Adecuado:\*\* El cliente deberá utilizar los servicios conforme a los términos del "Customer Agreement" y este SLA.

- \*\*Notificación de Problemas:\*\* El cliente debe notificar a Noctua Sapienta de cualquier problema o incidencia a la brevedad posible.

**5. Compensaciones por Incumplimiento**

- \*\*Créditos de Servicio:\*\* En caso de no cumplir con los estándares de rendimiento establecidos, Noctua Sapienta otorgará créditos proporcionales a la duración y gravedad del incumplimiento.

**6. Revisiones y Modificaciones del SLA**

- \*\*Revisión Periódica:\*\* Este SLA será revisado anualmente y puede ser modificado con el consentimiento de ambas partes.

- \*\*Notificación de Cambios:\*\* Cualquier cambio en el SLA será notificado al cliente con al menos 30 días de antelación.

**7. Vigencia y Terminación**

- \*\*Duración:\*\* Este SLA permanecerá vigente mientras esté en vigor el "Customer Agreement" asociado.

- \*\*Terminación:\*\* En caso de terminación del "Customer Agreement", este SLA quedará sin efecto simultáneamente.

Este documento es un esquema básico y puede requerir ajustes específicos basados en los detalles completos del "Customer Agreement" y las necesidades particulares del servicio ofrecido por Noctua Sapienta.