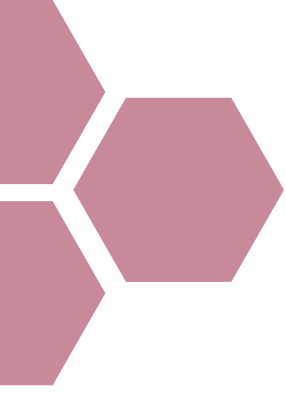


# **GARANTÍA PARA LOS CLIENTES DE BASES DE DATOS DE LA EDITORIAL TIRANT**



**tirant**  
lo blanch



## Índice

CALIDAD EN LA GESTIÓN .....	3
EXCELENCIA EN SUS CONTENIDOS .....	3
NIVEL DE SERVICIO SLA (Service Level Agreement) .....	3
COMPROMISO DE ESTABILIDAD, TRANSPARENCIA, SEGURIDAD Y REPERCUSIÓN DE MEJORAS COLECTIVAS EN LOS PRECIOS .....	4
MEJORA CONSTANTE DE CONTENIDOS .....	4
MEJORA CONSTANTE DE LA PROGRAMACIÓN.....	4
SERVICIO EFECTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	5
QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
CANAL TIRANT .....	5



TIRANT es una empresa tecnológicamente avanzada, en la que las nuevas tecnologías informáticas se introducen con el objetivo de mejorar el servicio, el precio final y la calidad. Pero que no por ello renuncia a ser una editorial en el sentido clásico de la palabra en la cual la calidad de los contenidos, la interacción entre autores, la propia casa Editorial y los clientes, así como la solvencia de sus servicios, sigue siendo lo más importante.

Dispone en estos momentos de más de 20.000 clientes estables por sus diferentes canales de ventas suministrando a muchas instituciones públicas y privadas de toda España, México, Brasil, Colombia, Chile y el resto de Iberoamérica.

Tirantonline ha sido seleccionada por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) para proveer de información y herramientas de conocimiento jurídico de alta calidad a todos los jueces de carrera de España. Sólo tres bases de datos de España han recibido la homologación del CGPJ.

## CALIDAD EN LA GESTIÓN

La empresa está gestionada por un equipo joven y competente, con un nivel académico y profesional alto, así como con la necesaria experiencia en el sector de la Edición y la Informática. La calidad de su gestión está avalada por certificado ISO 9001 para el Sistema de Gestión de la Calidad.

## EXCELENCIA EN SUS CONTENIDOS

Tirant Lo Blanch es la editorial académica más prestigiosa de España, según señala el '[Estudio cualitativo de las Editoriales Académicas: La percepción de la comunidad científica española](#)', elaborado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

Tirant Lo Blanch se posiciona como la editorial más prestigiosa en todas las disciplinas de Humanidades y Ciencias Sociales, con una puntuación de 1.037 según los Indicadores de Calidad de Editoriales.

Tirant lo Blanch también es la primera editorial en la valoración de los catedráticos que son autores de las editoriales.

[Consultar el informe aquí](#)

## NIVEL DE SERVICIO SLA (Service Level Agreement)

La Editorial Tirant garantiza el correcto funcionamiento de los servicios contratados en sus bases de datos con las siguientes condiciones:

1. En el supuesto de caídas del servicio no programadas e imputables a la Editorial Tirant (quedan excluidas las que se deban a servicios imputables a la red, al *Datacenter* o a extremos en que los técnicos de la Editorial no puedan operar)

superiores al 10% mensual del tiempo de servicio, la Editorial abonaría a todo aquel cliente que lo reclame el 20% de la factura mensual que tuviera derecho a emitir.

2. En caso de desastre (incendio, terremoto, ataque terrorista, inundación, etc.) en las instalaciones donde la Editorial Tirant mantiene sus sistemas informáticos, la Editorial contará con un plazo de 15 días hábiles para remontar la aplicación. En caso de que fuera imposible volver a levantarla en el mencionado plazo, el cliente podría rescindir el contrato. En ese supuesto se le abonaría el importe correspondiente al tramo de tiempo en el que no ha tenido servicio.

3. La Editorial no responde de circunstancias imputables al equipo del cliente, a la situación de la Red o al *Datacenter* donde tenga alojados los ordenadores.

## **COMPROMISO DE ESTABILIDAD, TRANSPARENCIA, SEGURIDAD Y REPERCUSIÓN DE MEJORAS COLECTIVAS EN LOS PRECIOS**

Desde su lanzamiento en el año 2002, las Bases de datos de la Editorial Tirant han mantenido su nivel de precios de tarifa (\*). Por ello, la Dirección de la Editorial desea formalizar ese compromiso de estabilidad de precios con sus clientes y se compromete ante ellos de la siguiente forma:

1. Durante los años 2009 y 2010 la Editorial no modificará sus precios de tarifa.
2. A partir de ahí (año 2011), siempre tendrá el límite del Índice General de Precios al Consumo, no pudiendo superarlo.

Además, si la Editorial llegara a un acuerdo con el colectivo profesional al que pertenece el cliente, y este colectivo –en virtud del susodicho acuerdo– repercutiera información de la Base de datos al cliente, Tirant se compromete ante sus usuarios a repercutir en forma de un menor coste para ellos el precio de la suscripción de dicha Base de datos.

## **MEJORA CONSTANTE DE CONTENIDOS**

La Editorial Tirant compromete ante sus clientes una mejora constante de los contenidos proporcionados por su Base de datos. Dicha mejora será “cualitativa”, porque se perfeccionará el contenido ofertado, y “cuantitativa”, porque se ofrecerá un mayor volumen de contenidos. La Editorial aumentará constantemente la Jurisprudencia que integra la Base de datos, dará cuenta de la nueva legislación que salga, aumentará el número de Libros que integran la Doctrina de las Bases de datos, y ofrecerá más esquemas, consultas, bibliografía y formularios.

## **MEJORA CONSTANTE DE LA PROGRAMACIÓN**

Como ha ocurrido desde su nacimiento, Tirant seguirá implementando de forma recurrente sistemas que mejoren cada vez más la experiencia del usuario con

sus Bases de datos. En este sentido, el equipo de la Editorial se compromete a establecer mecanismos que mejoren constantemente los sistemas de búsqueda y navegación de las Bases de datos, la capacidad de uso de sus herramientas, la imagen que proyectan a los usuarios y en general toda la utilización de la navegación por parte de los usuarios.

## SERVICIO EFECTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Editorial Tirant dispone de un servicio de “atención al cliente” que responde sistemáticamente las preguntas de nuestros clientes. El servicio funciona 12 horas al día, veinticuatro días al mes, con un nivel óptimo para que los usuarios obtengan todo el rendimiento posible de las Bases de datos de la Editorial.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Editorial Tirant admite, fomenta e invita a sus clientes a emitir todas aquellas quejas o sugerencias que sirvan para aumentar la calidad del servicio. De hecho, forma parte esencial de la filosofía de nuestros servicios la participación del cliente, a quien consideramos la pieza básica. Entendemos que estamos trabajando por y para él. Para garantizar lo anterior en las bases de datos de la Editorial existe un correo electrónico para que los usuarios puedan emitir sus quejas. Además, la Editorial ha habilitado un **procedimiento de quejas**, de gran simplicidad y visible en todas sus páginas Web, para garantizar y proteger cualquier situación de no atención de nuestros usuarios. El servicio será respaldado directamente por la dirección de la Editorial. Porque en Tirant trabajamos con nuestros clientes.

## CANAL TIRANT

Por el hecho de ser suscriptor de cualquiera de las Bases de datos de la Editorial Tirant, se accede a la condición de cliente. Y para TIRANT ésa es una condición muy importante: por ello, se le garantizan las mejores condiciones en cualquier producto o servicio que comercialice la Empresa: venta de libros, formación, otras bases de datos, cursos *on line*, edición, etc.

Tirant Lo Blanch Libros  
Artes Gráficas 14, Bajo dcha.  
Tels. 0034-96 361 00 48  
Fax. 0034-96 369 41 51  
46010 - Valencia



**tirant**  
lo blanch