

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Versión 1.0 27/12/2016

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establece los términos y condiciones en las que Consultores Canarios de Informática, S.A. (NORAY) prestará el servicio al Cliente de acuerdo a unos niveles adecuados de calidad.

El presente SLA estará vigente durante todo el tiempo de duración de la relación contractual entre NORAY y el Cliente.

Este SLA está vinculado al contrato de mantenimiento suscrito entre NORAY y el Cliente para los servicios de instalación, formación, configuración, personalización y mantenimiento de la aplicación o producto ofertado por NORAY.

Dentro del servicio de mantenimiento de las aplicaciones o productos de NORAY y dependiendo de la modalidad de contrato suscrito por el Cliente, tendremos una de las dos siguientes opciones:

- **Contrato de mantenimiento normal;** incluye servicio de atención al Cliente en horario de lunes a viernes que no sean festivos en las ciudades de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife en horario de 8:00 a 18:00 horas durante los meses de octubre a junio, y de 8:00 a 15:00 durante los meses de julio a septiembre.

- **Contrato de mantenimiento 24x7;** incluye los servicios de atención descritos en el contrato de mantenimiento normal, además de un servicio especial para la atención de incidentes críticos fuera del horario del contrato de mantenimiento normal, durante 24 horas al día, todos los días del año. Este contrato solamente estará disponible para determinadas aplicaciones ofrecidas por NORAY y en todo caso, la asistencia está limitada a incidentes o incidencias críticas que afectan a la continuidad de las operaciones del Cliente, y que son:

- Proceso de cierre del día de la solución hotelera o de la solución de TPV.
- Proceso de venta de la solución de TPV.
- Proceso de impresión de los documentos: Facturas de estancia, Alquileres y Tickets TPV.
- Reinstalación de las soluciones Hoteleras o las del TPV.
- Bloqueo de las soluciones Hoteleras o las del TPV.
- Bloqueos de la solución de reservas online.
- Incidentes en el proceso de Checkout de huéspedes que impiden realizar esta función.
- Incidentes en el proceso de Checkin de huéspedes que impiden realizar esta función.

NO se prestará el servicio de urgencia para las incidencias por falta de formación del usuario.

NORAY se compromete a atender las incidencias comunicadas por el Cliente con un tiempo de respuesta no superior a: 24 horas para las que tienen prioridad baja; 12 horas para prioridad normal y 4 horas para las de prioridad alta, en horario laboral, procediendo a evaluar el tipo de incidencia según su prioridad y catalogarla como alta, media o baja. El plazo de resolución de las incidencias dependerá de la complejidad y la criticidad de la misma.

**Las incidencias críticas** serán aquellas que impliquen la detención total del servicio, que afecten a la continuidad de las operaciones del Cliente o que puedan comprometer la seguridad de la misma y que se han detallado con anterioridad.

**Las incidencias normales** serán aquellas que no impliquen la detención total del servicio o que no comprometan la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

El servicio de mantenimiento o soporte será prestado al Cliente por medio de los números de teléfono habilitados o a través de correo electrónico a soporte@noray.com. La resolución de las incidencias se podrá realizar a través de llamada telefónica con asistencia técnica entre NORAY y el Cliente o mediante conexión de acceso remoto al sistema del Cliente previa autorización e introducción de la clave de acceso facilitada por el mismo.