

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Versión 2.0 – 21/02/2018

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 con 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 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 con soporte técnico del producto 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, así como actualización a nuevas versiones y determinados servicios de formación:

a) Actualización a nuevas versiones:

Actualización a nuevas versiones, mediante el proceso automático de descarga e instalación. El proceso es automático y/o realizado por el propio cliente. Incluye la documentación sobre el contenido de la actualización, y cuando sea aplicable, instrucciones para su instalación, configuración de nuevas funcionalidades y uso de las novedades incluidas en la nueva versión. En el caso de Noray Htl, incluye también el BREP de Microsoft Dynamics NAV.

No incluye formación individualizada, adaptación de específicos, ni configuración de nuevas funcionalidades.

No incluye la instalación de la actualización por personal de Noray, salvo en los casos en que no sea posible proporcionar un procedimiento automático o realizable por el propio cliente.

b) Soporte técnico

Acceso al servicio de soporte por teléfono, email, portal de cliente, conexión remota u otros medios telemáticos, para cuestiones relacionadas con el uso de las aplicaciones:

- Consultas y dudas puntuales.
- Resolución de incidencias, tales como mensajes de error o funcionamiento distinto del esperado.
- Consultas sobre cómo instalar, reinstalar o configurar las aplicaciones por cambios en los equipos del cliente (pero no la realización de estos servicios).

El cliente debe facilitar los medios necesarios para el acceso remoto a sus equipos, de acuerdo con las indicaciones de Noray.

Los siguientes servicios no están incluidos en el soporte, pero se pueden prestar mediante facturación aparte:

- Instalación o reinstalación de las aplicaciones en los equipos del cliente.
- Configuración de las aplicaciones por cambios en los equipos del cliente.
- Modificación de formatos de documentos, informes y listados definibles.
- Formación individualizada
- Soporte para la puesta en marcha, tanto la inicial como la que se haga con posterioridad al arranque inicial.
- Consultoría y formación sobre funcionalidad, tanto la existente inicialmente como la que viene en nuevas versiones.
- Configuración para la conexión con dispositivos
- Cuestiones relacionadas con la infraestructura del cliente
- Desarrollos específicos: toma de datos, programación, instalación, pruebas y formación
- Consultoría y análisis
- Estudios previos
- Soporte a versiones discontinuadas
- Atención personalizada en nuestras oficinas (con cita previa)

c) Formación

- Acceso a materiales de formación puestos a disposición de los clientes a través del portal de clientes u otros medios.
- Asistencia a webinars (seminarios y cursos online).

No se incluye la formación individualizada (la que se presta para un cliente en particular), que el cliente puede contratar por separado.

- **Contrato de mantenimiento 24x7;** incluye los servicios 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 (Noray Hotel o Noray Htl), incluida la funcionalidad TPV de Noray Htl o de la solución Noray TPV.

- Proceso de venta de la solución Noray TPV o la funcionalidad TPV de Noray Htl

- Proceso de impresión de los documentos: Facturas de estancia, Alquileres y Tickets de TPV.

- Consultas sobre cómo instalar, reinstalar o configurar la solución hotelera por cambios en los equipos del cliente (servidores, PCs, dispositivos, impresoras, sistemas operativos y otros elementos de la infraestructura del cliente). En caso de que el cliente requiera que Noray haga la instalación, reinstalación o configuración por cambios en los equipos del cliente, estos servicios se facturarán por horas, al precio/hora de horario extendido.

- Bloqueo de las soluciones hoteleras o las relativas a TPV.

- Bloqueos de la funcionalidad de Noray Htl “Descarga de Reservas de TTOO y OTAS”.

- Incidentes en el proceso de check-in o check-out de huéspedes que impiden realizar esta función.

No se prestará el servicio de urgencia 24x7 para incidencias debidas a 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, recordando que:

- **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.

- **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 atención al cliente y soporte técnico será prestado al Cliente por medio de los números de teléfono habilitados para cada una de nuestras sedes (genérico y comercial: 902 440 053, Gran Canaria: 928 371 571, Tenerife: 922 243 636 y Madrid: 917 340 285), a través de correo electrónico a soporte@noray.com, portal de clientes, conexión remota u otros medios telemáticos. 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.

Cuando el contrato suscrito con NORAY no incluye la compra de licencias, sino solamente la suscripción (licencia de uso por tiempo determinado de las aplicaciones), se denomina Contrato de Suscripción. Esta tipología de contrato incluye, relativo al servicio prestado, las mismas prestaciones que el Contrato de Mantenimiento, además de, como se ha indicado anteriormente, la licencia de uso por tiempo determinado de la aplicación contratada. El precio se establece por periodos (generalmente anuales) para cada aplicación.

Para las aplicaciones que se ofrecen en modalidad SaaS (Software as a Service) – a partir de ahora denominado Cloud – se incluyen además las siguientes prestaciones:

- Actualización de versiones por Noray
- Alojamiento en servidores Cloud gestionados por Microsoft (Azure) o Arsys
- Licencias de terceros que sean necesarias (NAV, SQL Server)
- Monitorización del servicio
- Copias de seguridad

La aplicación que actualmente se ofrece en Cloud es Noray Htl (modalidad Cloud), así como las siguientes funcionalidades de Noray Htl:

- Conexión con Channel Managers
- Descarga de reservas de TTOO y OTAS
- Motor de reservas online

Para los Contratos de Suscripción 24x7; los servicios prestados serán los mismos que en los contratos de mantenimiento, a excepción de los derivados de la contratación del propio servicio 24x7.