Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Kalmee

Anexo de los términos del servicio de Kalmee: disponibilidad, soporte, mantenimiento correctivo, asistencia y canal de incidencias. Recoge el servicio estándar; el nivel de soporte se puede ampliar y queda fijado en el contrato de cada cliente.

> Borrador preparado por el equipo técnico. Antes de firmarlo con un cliente debe revisarlo la asesoría jurídica de Black Wings S.L.

1. Servicio cubierto

Kalmee se presta como software como servicio (SaaS). Incluye:

- La aplicación web: backoffice, kiosco, pantalla de turnos, cita previa y seguimiento del turno.
- Las bases de datos y copias de seguridad.
- Las actualizaciones de versión durante todo el contrato, sin coste adicional.

No cubre el hardware del cliente (tabletas, televisores, impresoras térmicas o lectores), ni su red local, ni su conexión a internet.

2. Disponibilidad

Concepto	Compromiso
Disponibilidad mensual de la aplicación	99,5 %
Ventanas de mantenimiento programado	Fuera del horario de atención al público del cliente, avisadas con 48 h de antelación
Funcionamiento ante cortes de red	Kiosco y pantalla se reconectan solos y avisan de la pérdida de conexión

La disponibilidad se mide cada mes natural. No cuentan como indisponibilidad las ventanas programadas, las incidencias de proveedores de red del cliente ni los casos de fuerza mayor.

3. Canales de soporte

1. **Formulario de soporte en la aplicación** (`/soporte`). Está disponible 24 horas, cada aviso recibe una referencia `INC-AAAA-NNNNNN` y queda registrado con su historial.
2. **Correo electrónico** a soporte@kalmee.com, o la dirección de soporte que fije el contrato.
3. **Teléfono** +34 622 116 868, solo para incidencias urgentes, en el horario de soporte.

Horario de soporte estándar: de lunes a viernes laborables, de 8:00 a 18:00, hora peninsular. Se excluyen los festivos nacionales y los de la Comunitat Valenciana.

Soporte ampliado: si el cliente lo necesita, el contrato puede ampliar el horario (horario extendido, fines de semana o 24 horas) y ajustar los tiempos de la tabla siguiente. En ese caso, los tiempos se cuentan sobre el horario contratado.

4. Clasificación y tiempos

Gravedad	Qué es	Primera respuesta	Solución o alternativa
Urgente	La oficina no puede atender: kiosco, pantalla o puestos de atención inutilizados, o pérdida de datos	2 horas laborables	8 horas laborables
Normal	Funciona con limitaciones: una función falla y hay forma de seguir	1 día laborable	5 días laborables
Baja o consulta	Dudas de uso, cambios de configuración y sugerencias	3 días laborables	Según planificación

- Los tiempos son los del servicio estándar y empiezan a contar desde que se registra el aviso en un canal oficial dentro del horario de soporte contratado.
- Solo las incidencias pueden ser urgentes. La aplicación lo aplica automáticamente.
- Una alternativa es cualquier solución temporal que permita volver a atender, por ejemplo el kiosco de recepción si falla el kiosco de la entrada.

5. Mantenimiento correctivo

- Las incidencias urgentes se corrigen con prioridad y se publican en producción en cuanto superan las pruebas automáticas, sin esperar a una versión programada.
- Cada corrección queda registrada en el historial del aviso y en el control de versiones.
- Si una incidencia urgente supera el plazo de solución, el cliente recibe un informe con la causa y las medidas tomadas.

6. Asistencia y apoyo

- Resolución de dudas de uso y configuración por los canales del apartado 3.
- Guía de uso dentro de la aplicación y materiales de formación. La formación del personal se ajusta a cada organismo y se fija en la propuesta.
- Ayuda en la puesta en marcha: configuración inicial de oficinas, servicios, mesas, kioscos y pantallas.

7. Copias de seguridad y recuperación

Concepto	Compromiso
Copias de la base de datos	Diarias, gestionadas por el proveedor de base de datos en la UE (París)
Punto de recuperación (RPO)	24 horas como máximo
Tiempo de recuperación (RTO)	8 horas laborables

8. Compensaciones

Si la disponibilidad mensual queda por debajo del 99,5 %, el cliente puede pedir un abono en la siguiente factura:

Disponibilidad	Abono
Del 99,0 % al 99,5 %	5 % de la cuota mensual
Del 98,0 % al 99,0 %	10 %
Menos del 98,0 %	25 %

9. Responsabilidades del cliente

- Comunicar las incidencias por los canales oficiales, con la información necesaria.
- Mantener los dispositivos, la red y los navegadores en versiones con soporte del fabricante.
- No introducir datos personales de ciudadanos en los avisos de soporte.