

Esta política de soporte IMEXHS, que en adelante se denominará "la Empresa o IMEXHS," entra en vigor a partir de Febrero de 2024 y se aplicará a todos los Socios comerciales y distribuidores, en adelante referidos como "el Cliente," que hayan adquirido cualquiera de las aplicaciones o servicios integrales de radiología ofrecidos por la Empresa. La Empresa se reserva el derecho de modificar la Política de soporte técnico en cualquier momento y se compromete a comunicarlo oportunamente al cliente por los medios que IMEXHS defina y considere pertinentes.

1. OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer las pautas, condiciones y alcance en el uso del servicio de soporte técnico sobre los servicios contratados con IMEXHS.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

La Empresa prestará soporte relacionado exclusivamente con los incidentes (fallas, caídas y/o errores) presentados en el funcionamiento normal de cualquiera de sus plataformas tecnológicas, que el cliente, asociado comercial o distribuidor reporte formalmente mediante su registro en la aplicación de tickets, el cual constituye el canal principal definido por IMEXHS para ello. El servicio de IMEXHS no incluye solicitudes relacionadas con errores en digitación, uso y/o manipulación inadecuada de las aplicaciones, de los datos y/o las imágenes propias de la gestión diaria del cliente; como por ejemplo correcciones del número de cédula u otros datos, eliminación de imágenes, ni errores asociados con la unión de imágenes. Así como cualquier acción que el cliente pueda auto gestionar a través de las opciones disponibles para el rol Administrador.

1. La empresa limita el soporte del software en las siguientes situaciones:

1. IMEXHS presta el servicio de soporte en modalidad remota. En caso de que el cliente requiera atención en sitio por parte de un ingeniero, deberá solicitar una cotización previamente aprobada y pagada por el cliente para los servicios profesionales y el traslado del ingeniero.
2. Si el cliente tiene una factura vencida después de los 15 días de su emisión, no se proporcionará el soporte correspondiente, por ende, el acceso al servicio de soporte técnico será suspendido hasta que el cliente se encuentre al día en cartera. IMEXHS reestablecerá el acceso al soporte técnico en máximo 24 hrs hábiles L-V (no festivos COL) 08:00 am a 05:00 pm.
3. IMEXHS realizará la corrección de problemas/incidencias en la operación de la plataforma con sus versiones o servicio establecidos explícitamente en el contrato vigente y firmado, será responsable de diagnosticar y solucionar los mismos.
4. IMEXHS se reserva el derecho a elegir el medio o canal (ejemplo: correo, informe) y qué información entregar en cuanto al detalle técnico de los diagnósticos, soluciones, causa raíz que considere oportuno y relevante para la prestación del servicio.
5. La modificación de datos en las bases de datos se llevará a cabo únicamente cuando la versión actual del cliente no permita hacerlo por su cuenta. En estos casos, se notificará al comercial correspondiente para que gestione con o sin cotización la actualización del producto y la modificación solicitada; esto requerirá la firma de una carta de autorización y aceptación de riesgo por parte del cliente.
6. En caso de que se detecten cambios en la infraestructura (ejecutados por personal no contratado por IMEXHS) como origen de un incidente sobre el software, que no fueron reportados o coordinados previamente con IMEXHS, se realizará el cobro de la totalidad de las horas invertidas para restablecer el servicio correspondiente. Para este tipo de situaciones, IMEXHS documentará la situación actual y notificará al cliente sobre el cobro correspondiente. Esto incluye modificaciones en la red, firewall, instalación de aplicaciones no autorizadas, cambio de configuración en el hardware, formateo de equipos, hardware nuevo, fluctuaciones de energía en los equipos entre otros.
7. Cualquier instalación y/o reinstalación de software o hardware que no sea necesaria para solucionar fallas propias de la aplicación generará un cargo adicional al cliente.
8. Para todos los servicios que impliquen un cargo adicional, será imprescindible obtener la aprobación de la cotización, un compromiso de pago por escrito y/o el pago anticipado por parte del cliente. Este acuerdo deberá ser establecido previamente con el representante comercial correspondiente antes de iniciar cualquier trabajo.

2. La empresa limita el soporte al hardware, sobre las siguientes situaciones:

1. IMEXHS presta el servicio de soporte en modalidad remota. En caso de que el cliente requiera atención en sitio por parte de un ingeniero, deberá solicitar una cotización previamente aprobada y pagada por el cliente para los servicios profesionales y el traslado del ingeniero.
2. Si el cliente tiene una factura vencida después de los 15 días de su emisión, no se proporcionará el soporte correspondiente por ende el acceso al servicio de soporte técnico será suspendido hasta que el cliente se encuentre al día en cartera. IMEXHS reestablecerá el acceso al soporte técnico en máximo 24 hrs hábiles L-V (no festivos) 08:00 am a 05:00 pm.
3. Al validar que lo reportado está dentro del alcance del contrato, IMEXHS será responsable de diagnosticar y solucionar. En el caso contrario, IMEXHS comunicará formalmente al cliente que debe contactar al proveedor o fabricante del hardware en cuestión.
4. Cuando se detecten cambios en la configuración o movimientos de equipos que no hayan sido previamente notificados y que se determinen como la causa de una falla, IMEXHS ofrecerá servicios de soporte. En tales situaciones, es necesario informar al cliente sobre el hallazgo y detallar el costo adicional que implicará reparar los daños causados por los cambios realizados.

5. Cualquier incidente o contingencia que reporte el cliente y que no esté dentro del alcance del contrato, no será atendido sin antes cotizar horas de dedicación de ingeniero. Adicionalmente estará sujeta a la disponibilidad del equipo para brindar el apoyo. Únicamente se prestará estos servicios cuando el cliente firme y acepte la orden de compra.
6. Al atender solicitudes que no corresponden a la infraestructura de IMEXHS, la Empresa no se hace responsable de cualquier inconveniente o falla que pueda haber en el proceso de solucionar la contingencia.
7. Cuando el almacenamiento sea propiedad del cliente, el tiempo necesario para abordar las fallas surgidas por falta de aprovisionamiento oportuno del mismo será sujeto a un cargo. Este cargo será establecido previamente mediante acuerdo con el representante comercial y/o discrecionalmente, una vez que el cliente haya aprobado la cotización y haya proporcionado un compromiso de pago por escrito y/o realizado el pago anticipado. Lo anterior, según lo acordado de forma escrita con el representante comercial.
8. En el caso en que el cliente no desee adquirir almacenamiento, se les notificará formalmente el impacto de dicha decisión, ya que pueden perder datos, sufrir un deterioro en el performance de la plataforma, entre otros.
9. Si el cliente por falta de almacenamiento (independientemente de la propiedad de la infraestructura) solicita que la empresa realice un borrado de datos y no adquirir el almacenamiento adicional como corresponde. Debe firmar una carta de autorización y aceptación de riesgo por posible pérdida de datos. Después de realizar el borrado de información, el cliente perderá el derecho a soporte sobre la información que autorizó borrar y al soporte técnico sin cobro adicional (se cobrarían todas las horas profesionales) para corrección de incidentes que se generen por falta de almacenamiento, dado que contractualmente este es responsable de tener disponible la infraestructura (incluyendo almacenamiento) que es requerida para el correcto funcionamiento de la aplicación. Esto se comunicará formalmente al cliente.
10. La configuración de cualquier elemento adicional que el cliente quiera incluir en la plataforma (incluyendo equipos biomédicos, en sedes iniciales o nuevas y/o modalidades nuevas) genera evaluación previa para posible cobro por el cambio en el dimensionamiento de la infraestructura inicial y dependiendo del tipo de elemento, perderá el soporte sobre ese elemento a excepción de que la plataforma sea 100% propiedad del cliente.
11. En caso de que la plataforma sea propiedad de IMEXHS y el cliente quiera aprovisionar su propio almacenamiento, se perderá soporte y garantía sobre dicha infraestructura y los datos que sobre ella se almacenen. De aceptar esta posibilidad, las actividades de configuración serán cobradas.
12. La Empresa no realiza procedimientos de recuperación de datos.
13. El cliente es responsable del backup de sus imágenes, IMEXHS no se hace responsable de ellas así el dispositivo de almacenamiento sea propiedad de IMEXHS. La única excepción se hará siempre y cuando el cliente haya adquirido el servicio de backup con IMEXHS. (Las excepciones aplicarán únicamente si existe un documento formal como anexo al contrato y firmado entre ambas partes donde se acuerde algo diferente sobre esta responsabilidad)
14. Si el cliente define que la instalación de los servicios de IMEXHS se debe realizar sobre la infraestructura propiedad del cliente, el cliente debe contar con personal técnico profesional y experto en la misma, ya que sería responsable de toda la administración y mantenimiento de esta, como, por ejemplo:
 - Proveer, instalar y administrar sistemas antivirus en los equipos que lo requieran (servidores, estaciones. Etc)
 - Instalar, controlar, operar y ejecutar mantenimiento a todos los equipos no suministrados por IMEXHS, incluyendo componentes de hardware, bajo los que opera la plataforma, tales como: Servidores, Swiches, SAN, NAS, redes, Firewall físicos, UPS, entre otros.
 - Instalación sistemas perimetrales seguridad DMZ para protección redes expuestas Internet
 - Instalación sistemas Firewall físicos/lógicos para detección/prevenición intrusiones no deseadas
 - Instalación sistemas energía interrumpida UPS en centros cableado o en protección de los Dicom Routers y cualquier elemento de hardware del cual dependa la adecuada prestación del servicio en las sedes del cliente.

2. La empresa limita el soporte de Red, sobre las siguientes situaciones:

1. La Empresa no es responsable de ninguna red, que no haya sido contratada directamente con IMEXHS.
2. IMEXHS no presta servicio de soporte en redes para clientes.
3. Si el cliente tiene una factura vencida después de los 15 días de su emisión, no se proporcionará el soporte correspondiente por ende el acceso al servicio de soporte técnico será suspendido hasta que el cliente se encuentre al día en cartera. IMEXHS reestablecerá el acceso al soporte técnico en máximo 24 hrs hábiles L-V (no festivos) 08:00 am a 05:00 pm.
4. Si el cliente presenta desconexión en la red e IMEXHS no ha realizado ningún cambio, se reportará al cliente que es responsable de realizar el diagnóstico (análisis para determinar posible causa).
5. En caso de que el cliente solicite diagnóstico de parte de la Empresa, únicamente dejando firmada una cotización de máximo 5 horas donde se determinará en conjunto con el cliente la causa del incidente. Si se confirma que la falla **no** es causada por IMEXHS se tomarán las siguientes medidas:
 - Con el soporte del diagnóstico técnico de parte de la Empresa se notificará al cliente que es responsable de identificar las fallas y aportar la evidencia de que la Empresa es responsable de la falla.
 - Antes de apoyar cualquier solución del incidente, primero IMEXHS notificará formalmente y de manera escrita que no es causa de la Empresa.
 - IMEXHS no brinda la solución a temas de Red. El cliente es quien debe contactar o disponer de personal experto en redes. La Empresa brinda apoyo únicamente desde la perspectiva del funcionamiento de sus equipos y en caso de que el cliente requiera horas adicionales de parte de soporte para solucionar de manera conjunta, se notificará al cliente que las horas que se requieran para resolver el incidente serán cobradas.
 - De no contar con el conocimiento interno, se le notificará al cliente que se debe contratar un especialista y que el valor debe ser asumido por el cliente.

4. La Empresa limita el soporte de Seguridad/Virus, sobre las siguientes situaciones:

1. La Empresa no presta servicios de soporte en incidentes de seguridad para clientes.
2. Cualquier requerimiento generado como consecuencia de un test de vulnerabilidades debe ser gestionado a través del CSM asignado a cada cliente.
3. Si el cliente tiene una factura vencida después de los 15 días de su emisión, no se proporcionará el soporte correspondiente por ende el acceso al servicio de soporte técnico será suspendido hasta que el cliente se encuentre al día en cartera. IMEXHS reestablecerá el acceso al soporte técnico en máximo 24 hrs hábiles L-V (no festivos) 08:00 am a 05:00 pm.
4. La Empresa no presta servicios de contención, ni de remediación de incidentes de seguridad.
5. Si después de un incidente de seguridad (ataque o virus) la plataforma deja de funcionar, IMEXHS NO realiza ninguna labor. Es responsabilidad del cliente restablecer las condiciones del servicio.
6. En caso tal de que el cliente solicite apoyo por un incidente de seguridad a la Empresa se debe:
 - Formalizar que después del incidente se presentó la interrupción del servicio.
 - Acotar y establecer el alcance del acompañamiento que se va a realizar de parte de la Empresa.
 - La Empresa presentará una cotización y que deber ser aprobada por el cliente antes de iniciar cualquier actividad.
 - La Empresa es responsable de mitigar vulnerabilidades que el cliente notifique, siempre y cuando esté en el alcance de IMEXHS y que dicha mitigación no interfiera con el correcto funcionamiento de la aplicación.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

Esquemas de Planes de Soporte y horarios de prestación de servicio

El soporte se presta desde nuestra sede central corporativa en Bogotá, y sus horarios de atención, de acuerdo con la modalidad contratada son:

BRONCE			
Horarios	Lunes a viernes (incluidos festivos de Colombia)	5X8	Colombia: 08 am - 6pm México: 07 am - 5 pm Argentina: 9 am - 8 pm Ecuador: 08 am - 6 pm Perú: 08 am – 6 pm Honduras: 07 am - 5 pm Costa Rica: 07 am - 5 pm
Modalidad	100% remoto		
Canal autogestión	Base de conocimiento		
Canales recepción/radicación de tickets	Herramienta para gestión de Tickets		
Canales de respuesta y seguimiento a tickets	Portal cliente.	línea: (salida de llamadas de IMEXHS al CLIENTE, NO ingreso de llamadas del CLIENTE a IMEXHS) Correo: (salida e ingreso de correos dentro de la traza de los tickets radicados)	
Tiempo de respuesta a incidentes:	ALTA: Respuesta menor o igual a 9 horas MEDIA: Respuesta menor o igual a 12 horas BAJA: Respuesta menor o igual a 18 horas	Horas hábiles dentro del 5x8	Colombia: 08 am – 6 pm México: 07 am - 4 pm Argentina: 10 am - 7 pm Ecuador: 08 am - 5 pm Perú: 08 am - 5 pm Honduras: 07 am - 4 pm Costa Rica: 07 am - 4 pm

- La atención 5X8 del paquete BRONCE es en jornada continua, de lunes a Viernes, incluyendo los días festivos de Colombia y en los horarios mencionados para cada país de referencia (8 AM – 6 PM COL).

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
4
Política
22/02/2024
A varios procesos
Público

- Tanto el portal del cliente como la herramienta para radicar tickets estarán disponibles en la página web principal de IMEXHS <https://imexhs.com/>.
- Los correos electrónicos para el soporte técnico siempre tendrán el dominio @imexhs.com.
- La línea para salida de llamadas puede rotar durante la prestación del servicio por diferentes motivos (ejemplo: no disponibilidad de operador) y ésta NO tendrá habilitado el servicio de recibir llamadas.

SILVER			
Horarios	Lunes a Domingo (incluidos festivos de Colombia)	7X24	
Modalidad	100% remoto		
Canal autogestión	Base de conocimiento		
Canales recepción/radicación de tickets	Herramienta para gestión de Tickets disponible en la página web principal de IMEXHS https://imexhs.com/		
Canales de respuesta y seguimiento a tickets	Portal cliente disponible en la página web principal de IMEXHS https://imexhs.com/	Línea: (salida de llamadas de IMEXHS al CLIENTE, NO ingreso de llamadas del CLIENTE a IMEXHS) Correo: (salida e ingreso de correos dentro de la traza de los tickets radicados)	Chat: Whatsapp
Tiempo de respuesta a incidentes:	ALTA: Respuesta menor o igual a 5 horas MEDIA: Respuesta menor o igual a 9 horas BAJA: Respuesta menor o igual a 12 horas	Horas continuas 7x24	

- La atención 7x24 del paquete SILVER es en jornada continua.
- Tanto el portal del cliente como la herramienta para radicar tickets estarán disponibles en la página web principal de IMEXHS <https://imexhs.com/>.
- Los correos electrónicos para el soporte técnico siempre tendrán el dominio @imexhs.com.
- La línea para salida de llamadas podría rotar durante la prestación del servicio por diferentes motivos (ejemplo: no disponibilidad de operador) y ésta NO tendrá habilitado el servicio de recibir llamadas.
- La línea para el chat de WhatsApp es corporativa y para algunos casos controlada por una empresa externa (ejemplo: META, propietarios de WhatsApp), por ello, el # de esta línea podría rotar y esto será informado por canales oficiales de Marketing de IMEXHS.

GOLD			
Horarios	Lunes a Domingo (incluidos festivos de Colombia)	7X24	
Modalidad	100% remoto		
Canal autogestión	Base de conocimiento		
Canales recepción/radicación de tickets	Herramienta para gestión de Tickets		
Canales de respuesta y seguimiento a tickets	Portal cliente.	Línea: (salida de llamadas de IMEXHS al CLIENTE, NO ingreso de llamadas del CLIENTE a IMEXHS) Correo: (salida e ingreso de correos dentro de la traza de los tickets radicados)	Chat: Whatsapp
Tiempo de respuesta a incidentes:	ALTA: Respuesta menor o igual a 2 horas MEDIA: Respuesta menor o igual a 6 horas BAJA: Respuesta menor o igual a 9 horas	Horas continuas 7x24	

- La atención 7x24 del paquete GOLD es en jornada continua.

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código	PT-AS-1
Versión	4
Tipo	Política
Implementación	22/02/2024
Alcance	A varios procesos
Nivel de confidencialidad	Público

- Tanto el portal del cliente como la herramienta para radicar tickets estarán disponibles en la página web principal de IMEXHS <https://imexhs.com/>.
- Los correos electrónicos para el soporte técnico siempre tendrán el dominio @imexhs.com.
- La línea para salida de llamadas podría rotar durante la prestación del servicio por diferentes motivos (ejemplo: no disponibilidad de operador) y ésta NO tendrá habilitado el servicio de recibir llamadas.
- La línea para el chat de WhatsApp es corporativa y para algunos casos controlada por una empresa externa (ejemplo: META, propietarios de WhatsApp), por ello, el # de esta línea podría rotar y esto será informado por canales oficiales de Marketing de IMEXHS.

Modalidad adicional a cualquier paquete de soporte para soporte a infraestructura y Software de IMEXHS (NO equipos biomédicos) Debe ser solicitada a comercial explícitamente con el nombre "Ingeniero de IMEXHS para soporte a Infraestructura y Software de IMEXHS en modalidad híbrida"			
Horarios	Lunes a viernes (No festivos COL)	5X8	8 AM A 5 PM COL
Modalidad	Personal dedicado con modalidad Híbrida (sitio y remoto) a demanda		
Canal autogestión	Base de conocimiento		
Canales recepción/radicación de tickets	Herramienta para gestión de Tickets		
Canales de respuesta y seguimiento a tickets	Portal cliente.	Línea: (salida de llamadas de IMEXHS al CLIENTE, NO ingreso de llamadas del CLIENTE a IMEXHS) Correo: (salida e ingreso de correos dentro de la traza de los tickets radicados)	Chat: WhatsApp
Tiempo de respuesta a incidentes:	ALTA: Respuesta menor o igual a 1 horas MEDIA: Respuesta menor o igual a 2 horas BAJA: Respuesta menor o igual a 4 horas		
Movilización a sedes (diferente a la principal) programado y costos de viáticos los cubre el cliente Al ser opcional esta modalidad, no está cubierta sin tener cotización explícita dentro de la propuesta comercial de IMEXHS La persona con posibilidad de traslados a sitio se contrata desde la firma del contrato y se entrega a sitio 2 meses después del inicio de la implementación con cumplimiento de fecha del cronograma.			

4. REQUISITOS PARA RECIBIR SERVICIO DE SOPORTE

- El servicio de soporte será activado una vez el acta de cierre de proyecto de implementación sea firmada por el cliente o distribuidor y sea formalizado el proceso de la primera facturación.
- El soporte estará disponible para todos los CLIENTES Y DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS de IMEXHS con contrato vigente, firmado entre ambas partes, sin cargos pendientes de pago y cartera al día.
- Los clientes y distribuidores que adquieren paquetes de soporte 7x24 son responsables de asegurar que el personal asignado para radicar tickets pueda atender pruebas, confirmaciones de cierre o confirmación de información en el mismo horario, de lo contrario autoriza a IMEXHS a cerrar el ticket, obligándose a radicar un nuevo ticket.
- Para poder acceder al servicio debe registrar su solicitud de soporte en nuestra plataforma de tickets disponible en la página web principal de IMEXHS, tenga en cuenta que sin ticket no tendrá atención.
- El cliente deberá estar disponible para enviar información complementaria, realizar las pruebas que el Ingeniero del área de Soporte le indique, y la confirmación de cierre de acuerdo con la prioridad asignada al ticket (ver cuadro de prioridades)
- El Soporte sólo aplica a aquellos servicios o aplicaciones que sean proporcionados directamente por la Empresa y sobre la infraestructura tecnológica o equipos administrados bajo el documento formalmente suscrito con IMEXHS. Cualquier servicio solicitado que no estén en el alcance del contrato, el cliente será informado sobre la posibilidad de generar cobro discrecional sobre el total de tiempo utilizado para llegar a la conclusión de que el alcance estaba por fuera de contrato y no se asegura la solución, éste tiempo será facturado por IMEXHS y deberá ser pagado por el cliente sin previa aceptación de una cotización, ya que no habrá forma de proveerla.

5. CONDICIONES GENERALES

- El Servicio de Soporte se reserva el derecho de clasificar las solicitudes que ameritan el redireccionamiento a la Base de conocimiento para su auto gestión por parte del cliente o del Distribuidor.

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código	PT-AS-1
Versión	4
Tipo	Política
Implementación	22/02/2024
Alcance	A varios procesos
Nivel de confidencialidad	Público

2. El soporte será 100% remoto previamente coordinado con el cliente, por medio del Software Anydesk, TeamViewer, SSH, VNC, así como la asignación de un equipo con SO Windows que servirá como punto de conexión en la sede para realizar el soporte. En caso de requerirse asistencia presencial será programada de acuerdo con la disponibilidad del cliente y del equipo de Ingenieros de IMEXHS, teniendo en cuenta los SLA aplicables, pago por parte del cliente de viáticos y horas profesionales en sitio definidos en el contrato de servicios y/o específicos del proyecto o producto.
3. El servicio de soporte estará delimitado por las condiciones específicas definidas para el tipo de soporte adquirido según la cotización y/o contrato firmado.
4. Si para la solución de un ticket se requiere atención presencial y a la hora pactada el equipo no está disponible, se dará por cerrado el ticket y se deberá crear un nuevo ticket reprogramándose la visita.
5. Al atender un ticket en el cual se identifique que su causa sea desconocimiento o mal uso de la herramienta, se procederá a enviar a la persona a los recursos disponibles en la Base de conocimiento, a partir de ese momento no se volverá a recibir el mismo tipo de caso para este usuario.
6. Es responsabilidad del cliente garantizar que sus colaboradores de manera frecuente asistan a las capacitaciones virtuales periódicas que realiza IMEXHS. IMEXHS constantemente envía comunicados con las sesiones de interés y en caso de no recibirlas por cualquier motivo, el cliente tiene a su disposición canal con comercial y CSM para conocer esta información a demanda.
7. El cliente deberá seguir todas y cada una de las indicaciones del ingeniero asignado para realizar la búsqueda de una solución correcta a su ticket.
8. Los casos en donde aplique un cambio sobre la plataforma para resolver un ticket, es responsabilidad del cliente certificar y dar el aval para su pase a ambiente productivo.
9. Cierre de Tickets: Para garantizar la calidad de la atención y de las soluciones brindadas, el ingeniero a cargo de la atención del ticket después del análisis, diagnóstico, identificación e implementación de la solución solicitará confirmación de la solución y el tiempo de espera para la respuesta está determinado por la prioridad de ticket. (Ver cuadro de Prioridades)

6. LIMITACIONES

1. El soporte técnico NO incluye en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, asesorías en áreas profesionales específicas o manejos internos de la empresa suscriptora, conexión a Internet, telefonía, entre otros.
2. Teniendo en cuenta que los clientes tienen posibilidad de tener usuario con diferentes roles (incluyendo algunos de tipo administrador) el servicio de soporte NO gestionará ninguna solicitud que esté asociada a errores en digitación, incorrecto uso o manipulación de datos o imágenes propias de la gestión diaria del cliente, para ello será direccionado a la base de conocimiento y/o evaluación de costos por el apoyo fuera del alcance (no son fallas del servicio contratado).
3. Será susceptible a cobro el tiempo invertido en diagnóstico por parte de los ingenieros de la empresa cuando se demuestre que la causa de la falla es responsabilidad del cliente o de los recursos que son administrados por el mismo. Este trato debe formalizarse por medio de un mutuo acuerdo entre el cliente y la empresa y ambas partes deben firmar el documento responsabilizándose de responder si las fallas salen de su lado.
4. IMEXHS no se compromete a realizar reportes o informes sobre incidentes o tickets puntuales, procesos o servicios prestados por parte de soporte. Para esta necesidad se presenta como solución el acceso a la trazabilidad del ticket mediante los canales de comunicación que se ofrecen en cada paquete de soporte donde encontrará las acciones ejecutadas

7. SLA (ANS acuerdos de niveles de servicio)

1. IMEXHS responderá e iniciará el soporte remoto dentro del Tiempo de Respuesta Indicado, después de que el cliente haya reportado el incidente, siempre y cuando, éste haya presentado información completa y correcta.
2. Los tiempos aquí señalados se refieren a la atención de la(s) solicitud(es) y no a la resolución de la(s) misma(s) ya que por su naturaleza variará(n) y es imposible determinar de antemano el tiempo necesario para su resolución
3. Los tiempos de respuesta acordados solo son aplicables a incidentes o problemas que surjan en los productos de software de IMEXHS, y que el origen o causa del incidente no sean responsabilidad de condiciones que el cliente debe asegurar en sus sedes, como, por ejemplo, energía, red/internet o infraestructura de propiedad del cliente.
4. Los incidentes son priorizados con base al impacto (cantidad de usuarios y servicios afectados) y urgencia (tiempo de discontinuidad operativa de la plataforma). En la siguiente tabla se presentan los niveles de severidad en base al impacto/Urgencia:

		URGENCIA		
		ALTO	MEDIO	BAJO
IMPACTO	ALTO (ejemplo: todos los usuarios que usan el servicio y todos los módulos del software)	Crítico (1)	Urgente (2)	Importante (2)
	MEDIO (ejemplo: varios usuarios que usan el servicio y varios módulos del software)	Urgente (2)	Importante (2)	Menor (3)
	BAJO (ejemplo: Un usuario que usa el servicio y 1 modulo del software)	Importante (2)	Menor (3)	Menor (3)

• Categorización de severidad de Incidentes

Los Niveles de severidad de incidencias asociadas a la plataforma contratada, para efectos de la respuesta/contacto inicial y según la urgencia/impacto en sus operaciones son:

- Severidad 1 (Crítico): Incidencias que involucran la totalidad de la aplicación y/o detención del servicio en todos los departamentos (por ejemplo: caídas en la base de datos/caída general de los Sistemas / pérdida sustancial de data). Incidencias de Severidad 1 tienen máximo nivel de respuesta luego de tomar conocimiento del hecho únicamente si ha sido reportado por los canales oficiales definidos para tal fin.
- Severidad 2 (Urgente)(Importante): Incidencias que afecten determinadas áreas del sistema (por ejemplo: caída en un departamento o Centro de la Red Hospitalaria, pérdida de data al ser ingresada, dificultades con agendamiento o worklist, etc.) así como incidencias que generan un impacto menor en el performance de una aplicación de Enterprise Imaging (por ejemplo: comportamiento inesperado del sistema al ingresar datos). Incidencias de Severidad 2 tienen máximo nivel de respuesta luego de tomar conocimiento del hecho únicamente si ha sido reportado por los canales oficiales definidos para tal fin.
- Severidad 3 (Menor): Incidencias leves con un escaso impacto sobre el desempeño de una aplicación de Software Licenciado (por ejemplo: problemas de sintaxis en la interfaz del Cliente). Incidencias de Severidad 3 tienen máximo nivel de respuesta luego de tomar conocimiento del hecho únicamente si ha sido reportado por los canales oficiales definidos para tal fin.

• Tiempos de respuesta para incidentes con atención en modalidad remota:

Los tiempos a los cuales se compromete IMEXHS contempla únicamente la Zona horaria de Bogotá (GMT-5) y éstos son tiempos de respuesta, es decir, se refieren a la atención de la(s) solicitud(es) y no a la resolución Y/o cierre de la(s) misma(s) ya que por su naturaleza variará(n) y es imposible determinar de antemano el tiempo necesario para su resolución.

8. DETALLE DE PRIORIZACIÓN

A continuación, se presenta la relación de las únicos requerimientos e incidentes que están contemplados dentro del soporte técnico:

Prioridad	Categoría	Tipología
BAJA	DESARROLLO	Viabilidad solicitada por cliente
	FACTURACIÓN	Error datos
		Valores erróneos en Orden por mal procedimiento
		Se venció el contrato
		Factura duplicada por error del RIS
	HIRUKO BURNER	Revisión funcionamiento software o reinstalación
	HIRUKO VIEWER	Licencia Hiruko Viewer
INTEGRACIÓN	No pasan datos por el canal de integración	

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
4
Política
22/02/2024
A varios procesos
Público

		Agrega equipo al MWL
	METABASE	Mala configuración pregunta Olvido de clave Metabase o creación de usuario
	PACS	Restablecer credenciales de Acceso El número de acceso no era el correcto No se encuentran los archivos en la ruta especificada Mal ingreso datos del paciente desde el equipo Cambio datos estudio Eliminación a solicitud del cliente Envío de imágenes a otra paciente Reenvío de reportes Enlazar Imagen
	PORTAL	El paciente no tenía los estudios en el portal porque no se actualizo el estado Mal ingreso del documento del paciente Pacientes duplicados Cambiar logo El convenio no tenía los estudios asociados porque tenía otro rol Cambio remitente mal asociado por cliente Remitente no estaba con el rol adecuado
	RIS	Activación devolución estudios desde el RIS Devolución de estado a solicitud del cliente Eliminación imágenes solicitud del cliente Modificación nombre estudio Se venció el contrato Firmas cargadas con formato incorrecto Mal ingreso de los datos del paciente en el RIS Cambios de parámetros del RIS Parametrización reporte Uso inadecuado de la herramienta Valores erróneos en Orden por mal Procedimiento
	RV	Cambio de usuario de licencia
MEDIA	HIRUKO VIEWER	Falla en base de datos de visor no abre imágenes no hace MPR, Reinstalación, Falla de visualización de imágenes.
	INTEGRACIÓN	Mal formato en el mensaje Falla configuración integración No paso el mensaje por la integración Falla configuración integración Falla del servidor de la integración
	LISTA DE TRABAJO	Perdida conexión general de equipos con el MWL
		Velocidad insuficiente de subida recuperación de Imágenes No se visualizan imágenes en Aquila , por fallas en el PACS Imágenes no llegaron al PACS (Coerción) No cargan imágenes correctas - BAJA Lentitud en paso de imágenes
	PORTAL	No se visualizan imágenes. Configuración Portal. No abre visor Redirecciona a Aquila Pacientes represados en paso a portal
	RIS	No se visualizan imágenes - pendiente por validar Lentitud Aplicativo Configuración VPN Falla Módulos puntuales

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
4
Política
22/02/2024
A varios procesos
Público

	RV	Falla software reconocimiento de voz (general) Mala configuración o falla servidor
ALTA	LISTA DE TRABAJO	El canal de borrado no estaba configurado
		Caída servicio MWL por el canal de Mirth, caída total MWL
	PACS	Sin espacio en raíz servidor
		Sin espacio en almacenamiento de imágenes
		No hay paso de imágenes
		Caída servicio PACS debido a fallas del software, encolamiento estudios
		Caída completa de sistema
		Luego de fallo eléctrico no funciona
	RIS	Sin espacio en raíz servidor
		No da acceso al RIS
		Luego de fallo eléctrico no funciona
		Caída completa de sistema

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
2	14/03/2023	Laura Camila Lugo Wilches	Se requiere actualizar el procedimiento dado los cambios en los lineamientos de soporte
3	25/04/2023	Laura Camila Lugo Wilches	Se requiere realizar actualización por modificaciones en el servicio de soporte
4	14/02/2024	Laura Camila Lugo Wilches	Dado los cambios en el proceso y solicitud de actualización se genera nueva versión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juan Bonnet López Sales Manager Wendy Diaz Líder de Soporte Técnico Fecha de elaboración: 20/02/2024	Laura Camila Lugo Wilches Ingeniero de calidad Fecha de revisión: 21/02/2024	Eduardo Rodriguez Gerente operaciones Fecha de aprobación: 22/02/2024

Este documento ha sido visto 5 veces