

Políticas y Condiciones de Prestación del Servicio de Soporte Técnico a Clientes

Esta Política de Soporte IMEXHS, que en adelante llamaremos “la Empresa”, entra en vigor el 15 de septiembre de 2022, y su aplicación se extiende a todos los Socios comerciales y Distribuidores, que en adelante llamaremos “el Cliente”; que hayan adquirido cualquiera de nuestras aplicaciones o servicios integrales de radiología. La Empresa se reserva el derecho de modificar la Política de Soporte Técnico en cualquier momento y así lo comunicará oportunamente al Cliente.

OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer las pautas, condiciones y el alcance en la prestación del servicio de soporte, por parte de IMEXHS.

ALCANCE DEL SERVICIO

La Empresa prestará soporte relacionado exclusivamente con las fallas, caídas y/o errores en el funcionamiento normal de cualquiera de sus plataformas tecnológicas, que el cliente, asociado comercial o distribuidor reporte formalmente mediante su registro dentro de la aplicación de tickets, el cual constituye el canal principal definido por IMEXHS para ello.

La Empresa no atenderá ninguna solicitud relacionada 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. Estos problemas deberán ser corregidos por el cliente y serán su responsabilidad exclusiva, utilizando el perfil de Administrador de la aplicación, que le ha sido entregado.

Las labores de Mantenimiento y Soporte Técnico a cargo de IMEXHS, son las siguientes:

- Corrección de problemas/incidencias en la operación de la plataforma RIS/PACS.
- Mantenimiento correctivo del Hardware en clientes PaaS y SaaS
- Vigilancia tecnológica a Equipos Biomédicos.

PLANES DE SOPORTE Y HORARIOS

El soporte se presta desde nuestra sede central corporativa en Bogotá, y sus horarios de atención, de acuerdo a lo estipulado en el contrato, son:

Modalidad 8/5 - Atención de Lunes a Viernes, de las 8:00 hasta las 18:00 horas.

Modalidad 24/7 - Atención de Lunes a Domingo, de las 0:00 hasta las 24:00 horas

CANALES DE ATENCIÓN

Chat WhatsApp

(+57) 316 286 3896,

Horario de L-V de 8:00 am -5:00 pm

Sábados de 6:00am -2:00 pm

ChatBot

<https://landing.imexhs.com/support?hsLang=es>

Horario de L-V de 8:00 am -5:00 pm

S de 6:00am -2:00 pm

Base de Conocimiento 24/7

<https://ayuda.imexhs.com/knowledge>

Contacto Telefónico 24/7

(+57) 316 286 3896, o (57) 601 316 4890 opción 3

Únicamente se usará para brindar información no se brindará soporte por esta vía

Atención de Tickets 24/7

Página Web principal de Imexhs/ opción support

Consulta ESTATUS de Tickets 24/7

<https://ayuda.imexhs.com/tickets-portal>

Requisitos para recibir el servicio de soporte

1. 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.
2. El soporte estará disponible para todos los CLIENTES Y DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS de IMEXHS con contrato vigente y sin cargos pendientes de pago, con su cartera al día.
3. Para poder acceder al servicio debe registrar su solicitud de soporte en nuestra plataforma de tickets <https://landing.imexhs.com/support?hsLang=es>, sin ticket no tendrá atención.
4. El cliente deberá estar disponible para enviar información complementaria, y realizar las pruebas que el Ingeniero del área de Soporte le indique, para entrar en contexto e identificar y resolver el problema.
5. El Soporte sólo aplica a aquellos servicios o aplicaciones que sean proporcionados directamente por la Empresa y sobre la infraestructura tecnológica o equipos biomédicos administrados bajo contrato suscrito con IMEXHS. Cualquier servicio solicitado sobre equipos que no estén en el contrato, será facturado por IMEXHS y deberá ser pagado por el cliente.

CONDICIONES GENERALES

6. 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.
7. El soporte será 100% remoto previamente coordinado con el cliente, por medio del Software Anydesk o TeamViewer. En caso de requerirse asistencia presencial será programada de acuerdo con la disponibilidad del cliente y del equipo de Ingenieros, teniendo en cuenta los SLA aplicables definidos en el contrato de servicios y/o específicos del proyecto o producto.
8. Si para la solución de un ticket tanto para equipos de TI como para equipos biomédicos 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.

Headquarter Australia

Sydney
122 O'Riordan Street MASCOT NSW 2020
enquiries@imexhs.com.au

Offices Latam

Bogotá, Colombia.
Calle 92 # 11-51, Of 202
+ 57 (1) 316 48 90
soporte@imexhs.com

Offices USA

Doral, Florida.
8200 NW 41ST. Ste. 200-41 Doral, Fl. 33166
admin.usa@imexhs.com

9. De no ser posible el contacto por la aplicación para reportar un ticket, el cliente debe utilizar los demás canales aquí mencionados para hacer uso del Servicio.
10. 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 nuestros recursos en la Base de conocimiento, a partir de ese momento no se volverá a recibir el mismo tipo de caso para este usuario.
11. Es responsabilidad del cliente garantizar que sus colaboradores de manera frecuente asistan a las capacitaciones virtuales periódicas que realiza la Empresa.
12. 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.
13. 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.
14. Cualquier informe que se solicite será gestionado en las siguientes 72 horas hábiles a su solicitud.
15. Cierre de Tickets: Para garantizar la calidad de la atención y de las soluciones que estamos brindando, el ingeniero a cargo de la atención del ticket realizará el siguiente protocolo pre cierre:
 - Primer contacto: El Ing. Intenta contactar al cliente vía email y/o telefónica a fin de validar. si el ticket fue solucionado de manera exitosa y si se puede dar por cerrado.
 - Durante las siguientes 9 horas: si no recibe respuesta durante este lapso de tiempo, el ingeniero estará llamando cada 3 horas.
 - Luego de las 9 horas y durante las siguientes 24 horas: si no hay contacto, el cliente recibirá cada 12 horas un email mostrándole la disponibilidad de agenda del ingeniero para que reserve un espacio y realizar el procedimiento de aceptación de la solución.
 - Después de las 24 horas su ticket será cerrado dándose por aceptada la solución y no tendrá opción de reabrir el ticket.

LIMITACIONES

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.

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.

Sera 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. (Red)

SLA (ANS acuerdos de niveles de servicio) Ver anexo I detalle de priorización

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.

Los incidentes son priorizados en base al impacto (cantidad de usuarios 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 (Todos los Usuarios)	Critico (1)	Urgente (2)	Importante (3)
	MEDIO (Todos los usuarios o un usuario diagnostico)	Urgente(2)	Importante (3)	Menor (4)
	LOW (Un usuario no diagnostico)	Importante (3)	Menor (4)	Menor (4)

Categorización de severidad de Incidentes

Niveles de severidad de incidencias asociadas a la Plataforma Hiruko/Aguila, para efectos de la respuesta técnica inicial son los siguientes, según la urgencia/impacto en sus operaciones:

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 (entre 5 a 9 horas) para cualquier tipo de contrato).

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 tendrán una respuesta de alta prioridad (entre 9 a 12 horas) contados desde el primer reporte de la incidencia realizado por el Cliente a IMEXHS).

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 4 tendrán una respuesta de menor prioridad (entre 12 y 18 horas hábiles contadas desde el primer reporte de la incidencia realizado por el Cliente a IMEXHS). Los tiempos de respuesta para la atención de equipos biomédicos dependen de: disponibilidad de los ingenieros biomédicos para desplazamientos a sitio, respuesta de los fabricantes, disponibilidad de los repuestos y tiempos de importaciones. **Estos tiempos no aplican cuando las condiciones para atender la solicitud requieren de la intervención de terceros como la identificación de Bug o se requiera la importación de repuestos.**

Tiempos de Respuesta:

Nombre del KPI	Objetivo
Respuesta - Severidad 1	5 a 9 horas
Respuesta - Severidad 2	9 a 12 horas
Respuesta - Severidad 3	12 a 18 horas

Anexo I detalle de priorización

(Aquí encontrarán una relación de tipos de casos comunes y su priorización)