



POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO

Código	PT-AS-1
Versión	2
Tipo	Política
Implementación	31/03/2023
Alcance	A varios procesos
Nivel de confidencialidad	Confidencial/Interno

Esta Política de Soporte IMEXHS, que en adelante será denominado “la Empresa”, entra en vigor el 31 de marzo de 2023, y su aplicación se extiende a todos los Socios comerciales y Distribuidores, que en adelante se denominará “el Cliente”; que hayan adquirido cualquiera de la aplicaciones o servicios integrales de radiología ofrecidas por la Empresa. La Empresa se reserva el derecho de modificar la Política de Soporte Técnico en cualquier momento y así lo comunicará oportunamente al Cliente.

1. OBJETIVO

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

2. 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. *Ver numeral 3, sección B. Canales de atención.*

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. **Esto se prestará únicamente para los clientes VIP.** En caso de no contar con este servicio, deberán ser corregidos por el cliente y serán su responsabilidad exclusiva, utilizando el perfil de Administrador de la aplicación, que le ha sido entregado. Toda la información con la que pueden realizar estos cambios se encuentra disponible en los manuales entregados con la instalación o en la base de conocimiento de IMEXHS. *Ver numeral 3, sección B. Canales de atención.*

La Empresa limita el soporte al **software**, sobre las siguientes situaciones:

- Únicamente se presta soporte remoto. En el caso en que el cliente requiera la atención en sitio por parte de un ingeniero, éste debe ser pagado por el mismo, según política de viáticos y/o cotización previamente aprobada.
- Si el cliente tiene una factura vencida después de los 30 días de su emisión, no se presentará el soporte correspondiente.
- IMEXHS realizará la corrección de problemas/incidencias en la operación de la plataforma RIS/PACS. Siendo responsables de diagnosticar y solucionar.
- La modificación de datos por bases de datos se realizará únicamente cuando la versión actual del cliente, no le permita hacer esto por su cuenta. De igual forma, este tipo de situaciones se notificará al comercial correspondiente para que gestione la actualización del producto.
- En caso de que se detecten cambios en la infraestructura que generen la falla en el funcionamiento del producto, se realizará el cobro de la totalidad de las horas requeridas para reestablecer el servicio correspondiente. Para este tipo de situaciones, se debe documentar la situación actual y notificar al cliente sobre el cobro correspondiente. Esto incluye modificaciones en red, firewall, instalación de aplicaciones no autorizadas, entre otras.
- Cualquier reinstalación de software o hardware que no sea por fallas propias de la aplicación, será cobrada al cliente.
- Cualquiera de los items anteriores que tenga una generación de cobro antes de realizar el trabajo, será notificada al cliente y hasta que ésta no sea aprobada por el mismo, no se podrá realizar el trabajo correspondiente.

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

- Únicamente se presta soporte remoto. Solo en casos extremos, IMEXHS realizará el traslado de personal a la sede del cliente. En el caso en que el cliente requiera la presencia de un ingeniero en sitio, éste debe ser pagado por el mismo.
- Si el cliente tiene una factura vencida después de los 30 días de su emisión, no se presentará el soporte correspondiente.
- Al validar que lo reportado es responsabilidad de IMEXHS, IMEXHS será responsable de diagnosticar y solucionar. En el caso contrario, IMEXHS comunicará formalmente al cliente en las próximas 2 horas el diagnóstico generado y notificará al cliente que debe contactar a su proveedor o fabricante.
- Cuando se identifiquen cambios en configuración o movimientos de equipos IMEXHS no ofrecerá servicios de soporte. Para estos casos, se debe notificar el hallazgo al cliente e informar el cobro generado por los cambios realizados.
- 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 este servicios cuando el cliente firme y acepte la orden de compra.
- 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.
- Cuando el almacenamiento sea propiedad del cliente, el tiempo que se requiera para atender fallas generadas por no provisionar oportunamente el almacenamiento, será cobrado y debe quedar constancia en una orden de compra por las horas de soporte prestadas. Únicamente se prestará este servicios cuando el cliente firme y acepte la orden de compra.
- En el caso en que el cliente no desee adquirir almacenamiento, se les notificará formalmente que pueden perder datos, sufrir un deterioro en el performance de la plataforma, entre otros.
- Si el cliente por falta de almacenamiento solicita que la Empresa realice un borrado de datos y no adquirir el almacenamiento como corresponde. Después de realizar el borrado de información, el cliente perderá el derecho a soporte, dado que contractualmente este es responsable de tener disponible la plataforma que se requerida. Esto se comunicará formalmente al cliente.



POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
2
Política
31/03/2023
A varios procesos
Confidencial/Interno

- La configuración de cualquier elemento adicional que el cliente quiera incluir en la plataforma, debe ser pagado y dependiendo del tipo de elemento, perderá el soporte sobre ese elemento a excepción de que la plataforma sea 100% propiedad del cliente.
- En el 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.
- La Empresa no realiza procedimientos de recuperación de datos.
- 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 empresa limita el soporte de **Red**, sobre las siguientes situaciones:

- La Empresa no es responsable de ninguna red, a excepción de la de RIMAB.
- IMEXHS no presta servicio de soporte en redes para clientes.
- Si el cliente tiene una factura vencida después de los 30 días de su emisión, no se presentará el soporte correspondiente.
- 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.
- En caso de que el cliente solicite diagnóstico de parte de la Empresa, únicamente dejando firmada una orden de compra de horas de soporte, se realizará un diagnóstico no mayor de 5 horas. 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 software.
 - 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 éste debe ser pagado por el cliente.

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

- La Empresa no presta servicios de soporte en incidentes de seguridad para clientes.
- Si el cliente tiene una factura vencida después de los 30 días de su emisión, no se prestará el soporte correspondiente.
- La Empresa no presta servicios de contención, ni de remediación de incidentes de seguridad.
- Si después de un incidente de seguridad (ataque o virus) la plataforma deja de funcionar, IMEXHS NO realiza ninguna labor. Es responsabilidad del cliente reestablecer las condiciones del servicio.
- En caso tal de que el cliente solicite apoyo 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 ofrece desde la sede central corporativa en Bogotá, y los horarios de atención de acuerdo con la modalidad contratada son:

Para servicios estándar de soporte:

Modalidad 8/5: Atención remota de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00h

Para servicios VIP:

Modalidad 24/7: Atención remota de lunes a domingo, de 0:00 a 24:00h

****Para ambas modalidades de servicios de soporte, nos reservamos el derecho de saber si se requiere algo adicional en sitio.**

Ingeniero en Sitio

Para disponer de este servicio, se debe estipulara previamente de manera contractual.

En caso de tener incidente fuera del horario de soporte y durante fines de semana y festivos, se procederá a generar un cobro adicional por esto.

• Canales de atención

La Empresa se limita a prestar atención de soporte al cliente **ÚNICAMENTE** por los canales que se mencionan a continuación:

- **Chat WhatsApp**



POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
2
Política
31/03/2023
A varios procesos
Confidencial/Interno

(57) 3182486989.

Horarios de atención:

Para servicios estándar de soporte:

Modalidad 8/5: Atención remota de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00h

Para servicios VIP:

Modalidad 24/7: Atención remota de lunes a domingo, de 0:00 a 24:00h

- **ChatBot**

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

Horarios de atención:

Para servicios estándar de soporte:

Modalidad 8/5: Atención remota de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00h

Para servicios VIP:

Modalidad 24/7: Atención remota de lunes a domingo, de 0:00 a 24:00h

- **Base de Conocimiento**

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

Horario:

24/7

- **Atención de Tickets**

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

Horario:

24/7

- **Consulta STATUS de Tickets**

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

Horario:

24/7

- **Línea preferencial ÚNICAMENTE clientes VIP**

Consultar con su gerente de cuenta correspondiente.

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, sin cargos pendientes de pago y cartera al día.
- Para poder acceder al servicio el cliente debe registrar su solicitud de soporte en la plataforma de tickets <https://landing.imexhs.com/support?hsLang=es>, tenga en cuenta que sin ticket no tendrá atención.
- 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 realizar el diagnóstico.
- 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.

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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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 la Base de conocimiento, a partir de ese momento no se volverá a recibir el mismo tipo de caso para este usuario.
- Es responsabilidad del cliente garantizar que sus colaboradores de manera frecuente asistan a las capacitaciones virtuales periódicas que realiza la Empresa.
- 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.
- 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.
- Cualquier informe que se solicite será gestionado en las siguientes 72 horas hábiles a su solicitud.
- 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 realizará el cierre del ticket

6. 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.
- 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.

7. 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 según el 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:

		ALTO	MEDIO	BAJO
IMPACTO	ALTO (Todos los usuarios)	Crítico (1)	Urgente (2)	Importante (2)
	MEDIO (Todos los usuarios o un usuario diagnóstico)	Urgente (2)	Importante (2)	Menor (3)
	BAJO (Usuario no diagnóstico)	Importante (2)	Menor (3)	Menor (3)

Categorización de severidad de Incidentes

Los niveles de severidad de incidencias asociadas a la Plataforma Hiruko/Aquila, para efectos de la respuesta técnica 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). Las 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). Las incidencias de Severidad 2 tendrán

POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO**Código**
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidadPT-AS-1
2
Política
31/03/2023
A varios procesos
Confidencial/Interno

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). Las incidencias de Severidad 3 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 estarán sujetos a: disponibilidad de los ingenieros biomédicos para desplazamientos a sitio, respuesta de los fabricantes y proveedores de mantenimiento, disponibilidad de repuestos y tiempos de importaciones.

- **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

Controlado

ANEXO I- DETALLE DE PRIORIZACIÓN

A continuación, se presenta la relación de tipos de casos comunes y su priorización

Prioridad	Categoría	Tipología
Baja	DESARROLLO	Viabilidad solicitada por cliente
	EQUIPOS BIOMEDICOS	Falla Componentes o mantenimientos preventivos
		Apoyo configuracion envio instalación
	FACTURACIÓN	error datos
		Se vencio el contrato
	HIRUKO BURNER	Revisión funcionamiento software o reinstalación
	HIRUKO VIEWER	Licencia hiruko viewer
	INTEGRACION	Mal formato en el mensaje
		Falla configuracion integración
		No paso el mensaje por la integracion
		No pasan datos por el canal de integracion
	LISTA DE TRABAJO	El canal de borrado no estaba cobfigurado
		Agrega equipo al mwl
	METABASE	Mala configuracion Pregunta
		Olvido de clave metabase o creación de Usuario
	PACS	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
		eliminacion a solicitud del cliente
		Envio de imágenes a otra paciente
	PORTAL	Enlazar imagen
		El paciente no tenia los estudios en el portal porque no se actualizo el estado
		Mal ingreso del documento del paciente
		Pacientes con correo duplicado
		Redirecciona a aquila
		Cambiar logo
		El convenio no tenia los estudios asociados por que tenia otro rol
		Cambio remitente mal asociado por cliente
		Remitente no estaba con el rol adecuado
	RIS	Activacion devolucion estudios desde el ris
		Configurar cod CIE10
		Devolucion de estado a solicitud del cliente
		Factura duplicada por error del ris
		Eliminación imágenes solicitud del cliente
		Modificacion nombre estudio
		Se vencio el contrato
		Firmas cargada con formato incorrecto
		Mal ingreso de los datos del paciente en el rls
		Cambios de parametros del ris
		Parametrizacion reporte
		Mal uso de herramienta
		Valores erroneos en Orden por mal procedimiento
		Configuración VPN
	RV	Cambio de usuario de licencia



POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SOPORTE
TÉCNICO REMOTO

Código
Versión
Tipo
Implementación
Alcance
Nivel de
confidencialidad

PT-AS-1
2
Política
31/03/2023
A varios procesos
Confidencial/Interno

Prioridad	Categoría	Tipología
	VNA	Reenvío de reportes
Media	EQUIPOS BIOMEDICOS	Falla robot publicador
	FACTURACIÓN	Valores erroneos en Orden por mal procedimiento
	HIRUKO VIEWER	Falla en base de datos de visor no abre imágenes no hace MPR
	INTEGRACION	Falla del servidor de la integración
	LISTA DE TRABAJO	Perdida conexión equipo con el mwl
		caida servicio MWL por canal de mirth
	PACS	Sin espacio en almacenamiento de imágenes
		Velocidad insuficiente de subida
		Imagenes ya no estan en el pacs local
		No cargan paginas de nuestro software, Aquila
		Imágenes no llegaron al PACS
		no cargan imágenes correctas
		Lentitud en paso de imágenes
	PORTAL	Pacientes represados en paso a portal
	RV	Falla software reconocimiento de voz
Alta	EQUIPOS BIOMEDICOS	equipo dañado impide funcionamiento de la sede
	PACS	Sin espacio en Raiz Servidor
		Falla de red en sitio
		caida servicio PACS debido a fallas del software, encolamiento estudios
		Caida completa de sistema
		Luego de fallo electrico no funciona
	PORTAL	No abre visor
	RIS	Sin espacio en Raiz Servidor
		No da acceso al Ris
		Luego de fallo electrico no funciona
		Caida completa de sistema
	RV	Mala configuracion o falla servidor

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Laura García Bernal Líder desarrollo	Laura Camila Lugo Wilches Ingeniero de calidad	Laura García Bernal Líder desarrollo
Fecha de elaboración: 27/03/2023	Fecha de revisión: 31/03/2023	Fecha de aprobación: 31/03/2023

Este documento ha sido visto 21 veces