

Política de Soporte Técnico

SisLab Gestión

Política de Soporte Técnico de SisLab Gestión Adaptada a laboratorios de análisis clínicos. Documento complementario de los Términos y Condiciones (Versión 2.0).

1. Objeto y naturaleza del soporte

1.1. Esta Política describe el alcance, los canales, los tiempos orientativos y las limitaciones del soporte técnico del Servicio **SisLab Gestión**.

1.2. **El soporte es de naturaleza exclusivamente técnica y funcional.** Tiene por objeto asistir al Cliente en el uso, la configuración y la resolución de incidencias del Software.

1.3. **El soporte NO constituye, en ningún caso, asesoramiento:**

- **médico** ni clínico;
- **bioquímico** ni de validación de Resultados;
- **sanitario** ni regulatorio;
- **contable, impositivo o fiscal;**
- **legal** ni jurídico.

Toda consulta de esas materias debe dirigirse a los profesionales competentes del Cliente. El personal de soporte **no valida Resultados, no interpreta datos clínicos y no toma decisiones profesionales** por el Cliente.

2. Alcance del soporte

2.1. **Incluye**, según el Plan contratado:

- Consultas sobre el uso y las funcionalidades del Servicio.
- Asistencia en la configuración inicial y parametrización.
- Diagnóstico y resolución de errores atribuibles al Software.
- Orientación sobre Integraciones provistas por el Servicio.
- Atención de incidencias de acceso y de seguridad reportadas.

2.2. **No incluye** (salvo acuerdo expreso y, en su caso, presupuesto adicional):

- Desarrollos a medida, personalizaciones o funcionalidades nuevas.
- Carga, migración o depuración masiva de datos del Cliente.
- Capacitación extensiva del personal más allá de la orientación básica.
- Soporte sobre hardware, equipos, analizadores, redes, sistemas operativos o dispositivos del Cliente.
- Resolución de problemas originados en terceros (conectividad, proveedores, ARCA, equipos), sin perjuicio de la colaboración razonable (Términos, Sección 14).

- Recuperación de datos no atribuible a fallas del Servicio, más allá de los esfuerzos razonables de la Política de Seguridad y Backups.
- Asesoramiento profesional de cualquier índole (Sección 1.3).

3. Canales de atención

- 3.1. El canal principal de soporte es el **correo electrónico**: soporte@sislab.com.ar. Según el Plan, podrán habilitarse canales adicionales (p. ej. mensajería o telefónico), informados por el Prestador.
- 3.2. Para una atención eficaz, el Cliente debe describir la incidencia con precisión, indicando Usuario, módulo, pasos para reproducirla y, de ser posible, capturas de pantalla, **evitando exponer datos sensibles de Pacientes innecesariamente**.

4. Horario de atención

- 4.1. El soporte se presta en **días hábiles**, dentro del horario informado por el Prestador para el Plan contratado. Fuera de dicho horario, las solicitudes se atienden en el siguiente día hábil.

5. Tiempos de respuesta

- 5.1. El Prestador procura responder en plazos razonables según la **prioridad** de la incidencia (orientativos, no vinculantes salvo SLA expreso):

Prioridad	Descripción	Respuesta orientativa
Crítica	El Servicio no está disponible o impide operar	A la brevedad posible, dentro del horario de atención
Alta	Funcionalidad principal afectada, con impacto operativo	Dentro del día hábil
Media	Funcionalidad secundaria o con alternativa disponible	1 a 3 días hábiles
Baja	Consultas, sugerencias, mejoras	Según disponibilidad

- 5.2. **Estos tiempos son orientativos y no constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**. No existe SLA salvo contratación expresa y por escrito (Términos, Sección 18). El tiempo de respuesta no equivale a tiempo de resolución, que depende de la complejidad de cada caso.

6. Responsabilidades del Cliente para el soporte

El Cliente debe: mantener su suscripción al día; brindar la información necesaria para diagnosticar la incidencia; designar interlocutores; aplicar las recomendaciones y actualizaciones indicadas; y mantener respaldos propios y sus equipos en condiciones adecuadas.

7. Mantenimiento y actualizaciones

- 7.1. El Prestador realiza tareas de mantenimiento y actualización del Servicio. Las interrupciones programadas se anunciarán, cuando sea posible, con antelación razonable (Términos, Sección 18).
- 7.2. Las actualizaciones del Software se incorporan automáticamente y no requieren acción del Cliente, salvo aviso en contrario.

8. Exclusiones de responsabilidad

8.1. El soporte se presta conforme a los Términos y Condiciones (Versión 2.0), incluidas sus cláusulas de **limitación de responsabilidad** (Sección 24) y de **responsabilidad profesional** (Sección 23). Las recomendaciones del soporte son orientativas y no relevan al Cliente de la verificación y validación profesional de los datos y Resultados.

9. Modificaciones

9.1. El Prestador podrá actualizar esta Política, notificando los cambios sustanciales por los medios previstos en los Términos. La versión vigente estará disponible en la plataforma.

10. Contacto

- **Soporte técnico:** soporte@sislab.com.ar