

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