

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE ENDOCOL PARA EMPRESAS, NEGOCIOS Y PARTICULARES

Los presentes términos y condiciones están desarrollados para llevar a cabo las mejores prácticas en el área de Sistemas y Tecnología en las Empresas y establecer una relación integral, ética y transparente entre el Cliente y ENDOCOL

La razón social: JOSE ALEXANDER LOAIZA NARANJO que será denominado en el presente documento como **ENDOCOL** hace del conocimiento a toda persona FÍSICA, MORAL, DE INCORPORAR FISCAL o PARTICULAR denominada **CLIENTE** los términos y condiciones bajo los cuales están regidos los servicios de, soporte técnico, mantenimiento correctivo y preventivo otorgados por la empresa ENDOCOL con sitio web:

Tipos De Servicios.

Servicio por incidente.

Servicio en el cual el Cliente solicita el apoyo de ENDOCOL en el momento, no incluye contrato de servicio y se cobra por las horas que el personal de ENDOCOL invierta vía remota o en las instalaciones del cliente, cabe mencionar que depende de la actividad o servicio solicitado.

Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo.

Es un servicio de cuota mensual, trimestral, semestral o anual que permite al Cliente recibir soporte técnico y mantenimiento correctivo y preventivo. En este caso ENDOCOL realizará una visita a las instalaciones del Cliente el día correspondiente al cronograma de cada institución prestadora de servicios de salud y dará seguimientos cuando sea requerido vía telefónica, Email, WhatsApp, software de mensajería, vía remota u otros medios electrónicos según sea la dimensión del requerimiento en el momento.

Las vistas al con respecto al cronograma serán acordadas entre el Cliente y ENDOCOL una vez se haya contratado el servicio.

Consideraciones Importantes.

Para poder brindar soporte vía remota, es necesario que el Cliente cuente con conexión a Internet en el sitio donde se realizará el soporte. ENDOCOL proporcionará al cliente las mejores herramientas para establecer conexiones remotas seguras a las computadoras de la empresa.

El Cliente debe de facilitar el acceso remoto para realizar las actividades que lo requieran.

Los servicios de soporte en sitio solo cubren toda la zona Nacional en COLOMBIA. A lo largo de dicha zona se cobraran viáticos y están sujetos a disponibilidad del personal de ENDOCOL. Para una visita en sitio, es necesario agenda una cita previamente.

Sobre la instalación de licencias de software, ENDOCOL se hace responsable de la legitimidad de las licencias entregadas. Es responsabilidad del Cliente entregar licencias que en un futuro le puedan generar problemas en auditorias de derechos de autor.

Si el Cliente no cuenta con licencias legítimas, tendrá la opción de cotizar y adquirirlas con ENDOCOL.

DETALLE DE LOS SERVICIOS

SOPORTE TÉCNICO (Se requiere póliza de mantenimiento correctivo y preventivo).

Se proporciona asistencia vía Email, por whatsapp y software de mensajería instantánea.

Incluye soporte de los programas de uso común (software medico manejado por endocol como NEOMEDIC) y de algunas aplicaciones sobre las que ENDOCOL tenga conocimiento.

ENDOCOL hace una evaluación previa con el Cliente para indicarle sobre que software y aplicaciones se tiene o no conocimiento para poder brindar este apoyo.

ENDOCOL dará soporte en software y aplicaciones en los que se requiera la prescencia de personal de soporte técnico o consultores por parte del fabricante (en cuanto ENDOCOL sea el fabricante y proveedor de los servicios en caso contrario se dará inicio al proceso desde cero con una consulta).

Los horarios de atención de soporte son de lunes a viernes de 8:00am a 5:00 pm horas y sábados de 8:00 am a 14:00 pm.

INSTALACIÓN DE SOFTWARE (vía remota).

Instalación de controladores (drivers).

ENDOCOL se compromete a realizar las instalaciones de controladores de plataformas de software vigentes y que cuentan con soporte por parte de los fabricantes, no se garantiza la instalación de algún tipo de controlador en sistemas operativos los cuales el fabricante ya no soporte o no haya desarrollado la actualización.

Instalación de licencias de software.

ENDOCOL podrá realizar instalaciones de licencias de software nuevas o que se tengan que renovar. Por lo cual, es responsabilidad del Cliente proporcionar las licencias a instalar.

Instalación de programas.

Se realiza la instalación de programas que no requieran de la asistencia de un consultor especializado.

En caso de que el programa requiera la asistencia de un consultor por parte del fabricante, si el Cliente así lo requiere, ENDOCOL podría fingir como asesor.

MANTENIMIENTO DE SOFTWARE (vía remota).

Limpieza de software.

Se realiza la limpieza, depuración y eliminación de archivos temporales que las computadoras requieran.

Actualizaciones de software.

Se verifica si existen actualizaciones del software instalado en las computadoras de la empresa y se realiza la actualización. Los programas que requieran actualizaciones por medio de un pago, este deberá ser realizado por parte del cliente para que estas se puedan realizar.

Dichas licencias cubren los aspectos básicos de protección para un equipo de cómputo más sin embargo, no tienen la cobertura completa de una licencia adquirida.

Los sistemas de respaldo ENDOCOL los cotizara por separado.

ENDOCOL, guarda como respaldo la información, documentación y procesos realizados en cada institución con el cliente, además es posible contratar un proceso de gestión documental para revisar documentación general del estándar de DOTACIÓN (Resolución 3100 de 2019), y documentación de calidad.

CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS (vía remota o en sitio).

Instalación de equipos y dispositivos externos.

ENDOCOL podrá apoyar al Cliente en la instalación de dispositivos externos como son: tecnología médica u otros dispositivos que requieran o no requieran de un especialista por parte del fabricante. Para su instalación, el Cliente debe contar e indicar a ENDOCOL previo a la instalación: el equipo y modelo que se va a instalar y si cuenta con manuales, software, licencia vigente y controladores (drivers) a instalar.

Esto permitirá ahorros en tiempo para el Cliente y ENDOCOL estará preparado con las herramientas necesarias para el funcionamiento correcto del equipo.

ENDOCOL tiene la capacidad de hacer el cambio de consumibles e insumos de dispositivos médicos. En este caso ENDOCOL proporcionara el contacto de los centros de servicio especializados al Cliente si él lo autoriza, ENDOCOL los puede contactar en caso de requerir un apoyo a algún equipo adicional.

VI. SERVICIOS ESPECIALES (se cotizan por separado).

Los servicios especiales son aquellos que impliquen configuraciones o implementaciones de hardware y de software que se involucren con la operación del Cliente.

ENDOCOL podrá trabajar en estos servicios con un levantamiento de requerimientos previo de lo que el Cliente requiere.

Dentro de los servicios especiales se encuentran:

- Soporte técnico fuera de horario laboral
- Soporte en el sitio para realizar los mantenimientos correctivos
- Configuración de conexiones remotas de los softwares médicos instalados
- Entre otros.

ENDOCOL antes de trabajar en algún servicio especial evaluará el requerimiento e indicará al Cliente el grado de impacto que puede tener en la operación de la empresa y en base a esto, se realizarán las cotizaciones pertinentes y los tiempos en que este se podrá desarrollar.

Cuando dicho servicio requiera la presencia de un especialista por parte del fabricante del hardware o aplicativo sobre el que se tiene que trabajar, ENDOCOL no se responsabiliza por los cargos que este realice al Cliente.

PROYECTOS ESPECIALES (se cotiza por separado).

Los proyectos especiales no se encuentran contemplados dentro de ninguna de las pólizas y servicios cotizados. Este tipo de proyectos se evalúan y se cotizan por separado.

Proyectos especiales son aquellos que el Cliente este considerando implementar en su Empresa y/o aquellos que ENDOCOL recomiende implementar para las mejoras operacionales de la Empresa.

Algunos ejemplos: Implementaciones de software administrativo (de cualquier tipo), fabricación de algún equipo especial o requerimiento particular, implementaciones de servicios habilitación, soporte en habilitación y obtención de registros INVIMA para dispositivos médicos, desarrollo de software, desarrollo de aplicaciones, entre otros

Estos términos y condiciones pueden ser actualizados en base a los cambios tecnológicos, económicos, fiscales y sociales de COLOMBIA y el mundo por lo que usted debe de revisar periódicamente dicho documento para mantenerse al tanto de nuestros planes y procedimientos al momento.

DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para las devoluciones, el cliente tiene un plazo inmediato a la entrega de los productos para revisión y detalle de los mismos, en dado caso de fallo por parte de ENDOCOL, se asumirá el cambio y el restablecimiento de los insumos con fallo. Cuando el proceso tenga un calamidad en particular se realiza el acuerdo vía presencial o remota de acuerdo al daño