

## ASISTENCIA REMOTA

La asistencia técnica remota de GAES, es un nuevo servicio cuyo propósito es la reparación inmediata de sus equipos basados en PC, mediante la actuación de uno de nuestros técnicos, situado en las oficinas centrales, hasta el ordenador del profesional ORL. No importa la localidad ni el lugar donde se encuentre.

Con autorización expresa del profesional ORL se establece una conexión, de PC a PC, de forma remota a través de Internet, con el fin de solucionar de forma inmediata, un problema técnico que pueda presentar el equipo cuyo funcionamiento está basado en PC.

Es posible realizar asistencias para revisar y reparar los programas, actualizarlos si fuera preciso o realizar explicaciones y demostraciones a distancia. No es posible reparar los problemas electrónicos o de hardware en los equipos, ya que estos requieren intervención en los circuitos físicos.

El objetivo principal es mejorar el servicio y la asistencia, en cuanto a ofrecerles respuesta inmediata, evitando el desplazamiento de su equipo, demoras en tiempo de reparación, etc.

También es posible mantener explicaciones clínicas con nuestros especialistas y todas las ventajas que esto conlleva, en cuanto a dudas durante su funcionamiento (incluso con pacientes conectados en el mismo momento) y a profundizar en el conocimiento del equipo.

Nuestro procedimiento se resume en conectar dos ordenadores (técnico y profesional) a través de un portal de Internet.

### ¿CÓMO LO TIENE QUE HACER?

Como hasta la fecha, en caso de avería en un equipo audiológico de la gama GAES-AUDIOTEST o INTERACOUSTICS, el servicio técnico intentará solucionar el problema de forma telefónica, y en caso de no ser posible, tomará la decisión, en coordinación con el responsable de servicio técnico, de realizar una conexión al ordenador del cliente (asistencia técnica remota) o de solicitar el envío físico del equipo a GAES.

En el supuesto de decidir realizar una asistencia técnica remota, tan sólo se requiere una conexión a internet mediante cable (router) o mediante conexión inalámbrica (WI-FI).

→ Si el profesional ORL no dispone de internet, GAES le facilitará el envío de un módem USB (dispositivo que permite conectar un ordenador a internet de forma inalámbrica) de préstamo.

A partir de aquí, el técnico realizará la conexión hasta el equipo del profesional ORL y tras la reparación o explicación, este procederá a la devolución inmediata del módem USB.

#### **PROCEDIMIENTO A SEGUIR:**

1. Antes de iniciar la sesión remota, el profesional ORL debe autorizar al técnico el acceso a su ordenador.

2. El profesional ORL visualiza en su pantalla y en todo momento todas las maniobras que realiza el técnico.

3. El profesional ORL puede detener la sesión remota de forma instantánea y con un solo "click", si este lo cree oportuno.

4. La conexión se realiza siempre bajo protección antivirus.

5. Encriptación de datos con cifrado de 256 bits; la más alta posible y utilizada por bancos y grandes empresas, en el tránsito de datos a través de la red.

6. Cumplimiento estricto de la normativa protección de datos vigente. No almacenamiento ni publicación de datos.

7. El técnico tendrá los mismos accesos al equipo como si el profesional ORL hubiera enviado el equipo físicamente a reparar.

8. El técnico no tendrá acceso a bases de datos centralizadas situadas en servidores comunes de centros hospitalarios sin autorización expresa del servicio de informática del hospital. Además dichas bases de datos, legalmente, debe estar protegida con una palabra de paso "password" y cambiada cada tres meses.

9. Operaciones de conexionado e intercambio de datos realizados a través de una compañía contrata para tal fin, reconocida internacionalmente.

10. Certificación de seguridad VeriSign, dicha compañía es también reconocida internacionalmente, y certifica que el encriptado de datos cumple con los más estrictos controles de seguridad.

