



Manual de Procesos de Escalación de Servicios y Apoyo On-Call

Departamento de Servicio y Soporte



Contenido

| | |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Contenido..... | 1 |
| Control de Versiones..... | 2 |
| Introducción..... | 3 |
| Apoyo Técnico SabiaMed..... | 4 |
| Información General de SabiaMed..... | 5 |
| Proceso de Escalación de Servicios..... | 5 |
| Escalación de Servicios por Correo Electrónico..... | 6 |
| Escalación de Servicios por Llamada Telefónica..... | 10 |
| Proceso de Escalación de Apoyo On-Call..... | 14 |
| Contacto de Apoyo On-Call..... | 15 |
| Reportes de Servicios..... | 17 |
| Aumento de Mantenimiento y Soporte Anual..... | 17 |
| 1. Estándar de la Industria..... | 18 |
| 2. Gestión de la Obsolescencia Tecnológica:..... | 18 |
| 3. Actualizaciones de Seguridad y Cumplimiento Normativo..... | 18 |
| 4. Innovación y Mejora Continua:..... | 19 |
| 5. Expansión y Capacitación del Personal de Soporte:..... | 19 |
| Preguntas..... | 20 |

Control de Versiones

| Versión | Fecha | Autor | Descripción del Cambio |
|---------|--------------------|--------------|----------------------------------------------------------------|
| 1.0 | Enero 2, 2012 | José Morales | Creación del Documento |
| 1.1 | Julio 1, 2013 | José Morales | Modificación del Documento |
| 1.2 | Noviembre 27, 2013 | José Morales | Modificación del Documento |
| 1.3 | Enero 22, 2015 | José Morales | Modificación del Documento |
| 1.4 | Febrero 6, 2025 | José Morales | Modificación del Documento |
| 1.5 | Abril 15, 2016 | José Morales | Modificación Información para Solicitar |
| 2.0 | Agosto 4, 2024 | Jesús Acosta | Modificación del Documento con Nuevos Procesos y Nuevo Formato |

Tabla 1: Control de Versiones

Introducción

Este documento describe la Política de Mantenimiento y Soporte de los productos Sabiamed. Se incluye en la misma, el proceso para realizar para la solicitud de servicios de asistencia o apoyo técnico y funcional de SabiaMed en los horarios regulares, fuera de horas laborables, fines de semana y feriados.

El servicio de apoyo técnico de SabiaMed está disponible para nuestros clientes con contrato de mantenimiento y soporte vigente al momento de solicitar la asistencia técnica y funcional.

Apoyo Técnico SabiaMed

El servicio de soporte técnico se ofrece desde las oficinas corporativas de SabiaMed en Caguas, Puerto Rico. Este Centro de Servicio y Soporte Técnico tiene como objetivo ampliar y mantener el nivel de servicio a todos nuestros clientes.

La finalidad principal del Centro de Servicio y Soporte Técnico es proveer asistencia técnica a los usuarios de las soluciones de Información Clínicas Hospitalarias de SabiaMed, manejar los incidentes o problemas que puedan surgir en los productos de SabiaMed y proveer soluciones que permitan el uso correcto de las aplicaciones o solicitar mejoras en los servicios. Contamos con personal calificado y capacitado, quienes tienen como misión proveer apoyo sobre el uso de productos SabiaMed instalados en las diferentes áreas de sistemas de información de nuestros clientes. De esta manera, se busca:

- Recibir, analizar, clasificar y registrar los incidentes surgidos en la operación diaria de las aplicaciones.
- Mantener a los clientes actualizados con las últimas versiones, y parches, para permitirles obtener mejoras en el desempeño de sus productos y proveer solución a posibles problemas.
- Solucionar y atender cualquier duda y/o consultas de los clientes.

Para lograr los objetivos antes señalados SabiaMed también le ofrece el servicio On-Call a nuestros clientes el cual nos permite brindar servicios fuera del horario regular de trabajo. El servicio On-Call se brinda en el horario siguiente:

- De 5:00 PM a 8:00 AM de lunes a viernes
- Durante las 24 horas del día en los fines de semana y días festivos.

Información General de SabiaMed

| | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección Física | Avenida Luis Muñoz Marín, Esquina Calle Georgetti #7 Caguas, Puerto Rico 00725 |
| Dirección Postal | PO Box 6150 Caguas, Puerto Rico 00726-6150 |
| Teléfono | (787) 653-7000 |
| Fax | (787) 703-0707 |
| Página de Internet | http://www.sabiamed.com |

Tabla 2: Información General de SabiaMed

Proceso de Escalación de Servicios

El Centro de Servicio y Soporte Técnico de Sabiamed ofrece servicios de soporte para las aplicaciones, portales e interfaces nuestras instaladas en la facilidad.

Se describe a continuación el Proceso de Escalación:

Es importante que cada facilidad identifique el personal de contacto apropiado para las llamadas al servicio y para la escalación de servicios de On-Call. Cuando ocurre un incidente, el usuario final normalmente se comunica con el recurso correspondiente de la facilidad, al personal On-Call o supervisor encargado del área de informática en la facilidad.

El recurso encargado, el personal On-Call de la facilidad o el supervisor de turno determina si el incidente está relacionado a la aplicación o a cualquier otro evento del

sistema tal como sistema operativo, error de memoria, error de impresión, error de escáner, etc.

Si se sospecha que el error está asociado con la aplicación entonces procede a realizar los procesos de escalación de servicios a SabiaMed comunicándose con el servicio de apoyo técnico de Sabiamed a través del cuadro de las oficinas corporativas de SabiaMed, vía correo electrónico o llamando al recurso On-Call de SabiaMed según el horario en que se presente la situación.

Escalación de Servicios por Correo Electrónico

El Centro de Servicio y Soporte Técnico de Sabiamed ofrece el proceso de solicitud de servicios por medio de correo electrónico al correo: support@sabiamed.com el cual entra a nuestro sistema de gestión de servicio el cual le devolverá el número de servicio con el cual podrá solicitar el estatus de este.

Cuando se haga una solicitud de servicios por medio de correo electrónico se debe adjuntar la forma de Solicitud de Servicio y/o solicitud de Diseño y el correo debe estar documentado de la siguiente manera para mejor manejo de este:

- Formato para el título del correo (subject)
 - Departamento (Laboratorio, Sala de Emergencias, Facturación)
 - Descripción sencillaEjemplo:

Facturación: Cuenta no se observa en pantalla de cuentas no listas
- Contenido del correo
 - Documentar un resumen corto de la situación presentada.

Es importante y necesario que el documento de Solicitud de Servicios (imagen 1) y/o Solicitud de Diseño (imagen 2) esté adjunto y completado en su totalidad según el servicio para poder agilizar el proceso y encontrar la solución al problema que se reporta y para poder comunicarnos con la persona de contacto si necesitamos información adicional sobre el incidente o solicitud. Para documentar la versión de ClinNext 10 o Portal que tiene su facilidad hacer referencias a las imágenes: 4 y 5 en la página 12.

Con esta información nuestros especialistas registrarán la llamada en nuestro sistema de gestión de servicios le indicará el número de servicio y comenzará el proceso de análisis y/o solución de la situación presentada. Este personal establecerá si la situación debe ser escalada a otro Departamento en SabiaMed de no poder ser solucionada al momento. El tiempo de solución de la situación presentada dependerá del análisis realizado por el departamento correspondiente y la solución a implementar.



Solicitud de Servicios

Departamento de Servicio y Soporte

DATOS GENERALES

| | | | |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Reportado por: | Click or tap here to enter text. | Fecha de Situación: (mm/dd/aaaa) | Click or tap here to enter text. |
| Facilidad: | Click or tap here to enter text. | Área de Servicio: | Choose an item. |
| Nombre del Usuario: | Click or tap here to enter text. | Teléfono y Ext.: | Click or tap here to enter text. |
| Aplicación: | Choose an item. | Versión: | Click or tap here to enter text. |
| Instalación: | Local <input type="checkbox"/> | RDP <input type="checkbox"/> | Dispositivo: |
| | | | Computadora <input type="checkbox"/> |
| | | | Tableta <input type="checkbox"/> |
| | | | Celular <input type="checkbox"/> |

DATOS DEL SERVICIO

De haber seleccionado el Módulo de MPI favor de indicar el WebBrowser y la versión de este:

| | | | |
|-------------|-----------------|----------|----------------------------------|
| WebBrowser: | Choose an item. | Versión: | Click or tap here to enter text. |
|-------------|-----------------|----------|----------------------------------|

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|
| Razón de la Situación: | Cuenta <input type="checkbox"/> | Aplicación (Error) <input type="checkbox"/> | Configuración <input type="checkbox"/> | Acceso <input type="checkbox"/> |
|------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|

De indicar que la razón fue por **cuenta** documentar las cuentas a reportar y en el campo de situación reportada indicar la situación con detalle:

| | |
|------------|----------------------------------|
| Cuenta(s): | Click or tap here to enter text. |
|------------|----------------------------------|

De indicar que la razón fue por **aplicación** documentar los datos a continuación. Además, adjuntar imagen del error y en el campo de situación reportada indicar el proceso que se estaba realizando en detalle:

| | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Aplicación: | Situación sucede en varias computadoras: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | OS: | Win 8 <input type="checkbox"/> | Win 10 <input type="checkbox"/> | Win11 <input type="checkbox"/> |
| Nombre(s) Computadora(s): | Click or tap here to enter text. | IP: | Click or tap here to enter text. | | |
| Ubicación de la(s) Computadora(s): | Click or tap here to enter text. | | | | |

De indicar que la razón fue por **configuración** documentar los datos a continuación y en el campo de situación reportada indicar la configuración deseada:

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Tipo de Configuración: | Formas <input type="checkbox"/> | Facturación <input type="checkbox"/> | Farmacia <input type="checkbox"/> | Clinica <input type="checkbox"/> |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|

De indicar que la razón fue por **acceso** favor de indicarnos la siguiente información y en el campo de situación reportada indicar el proceso que se estaba realizando en detalle o necesita realizar:

| | | | |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Tipo de Servicio: | Activación de Usuario <input type="checkbox"/> | Desactivación de Usuario <input type="checkbox"/> | Re-Activación de Usuario <input type="checkbox"/> |
| | Modificar Clave de Acceso <input type="checkbox"/> | Añadir Opción <input type="checkbox"/> | Eliminar Opción <input type="checkbox"/> |
| AD Username: | Click or tap here to enter text. | Rol: | Choose an item. |
| Licencia Clínica: | Click or tap here to enter text. | NPI: | Click or tap here to enter text. |
| Lic. Nar. Federal: | Click or tap here to enter text. | Lic. Nar. Estatal: | Click or tap here to enter text. |
| Clave de Acceso Actual: | Click or tap here to enter text. | Nueva Clave de Acceso: | Click or tap here to enter text. |
| Indique las Opciones a Añadir o Eliminar | | | |
| Click or tap here to enter text. | | | |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situación Reportada (especifique los pasos exactos para reproducir la situación) (Ej. Modulo – Opción – Pantalla, botón) |
| Click or tap here to enter text. |

**De tener la imagen del error o el "Log file" según el caso favor de adjuntarla en el reporte

** De ser una configuración para la activación de Planes Médicos o Cargos favor de enviar o solicitar la hoja de configuración y solicitud de Planes y Cargos.

Imagen 1: Solicitud de Servicios



Solicitud de Diseño

Departamento de Servicio y Soporte

AVISO:

La entrega y documentación de esta solicitud no expresa que se realizara el cambio solicitado. Esto conlleva un proceso de análisis en el cual se determinará si se procede con el cambio y cuáles son las estipulaciones de costo o procesos de esta.

DATOS GENERALES

| | | | |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del Solicitante: | Click or tap here to enter text. | Fecha de Solicitud: (mm/dd/aaaa) | Click or tap here to enter text. |
| Posición: | Click or tap here to enter text. | Facilidad: | Click or tap here to enter text. |
| Correo Electrónico: | Click or tap here to enter text. | Teléfono y Ext.: | Click or tap here to enter text. |
| Fecha Reglamentaria: | Click or tap here to enter text. | | |

DATOS DE LA SOLICITUD

Seleccione la razón de la solicitud. Si la razón de solicitud es por Requisito de Certificación favor documentar en el área de notas para cual certificación. Si la razón de solicitud es por Señalamiento favor documentar en el área de notas cual fue el señalamiento.

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| Razón de la Solicitud: | Choose an item. |
| Nota de Razón | Click or tap here to enter text. |

Seleccione el área de Servicio y el módulo para el cual está realizando esta solicitud de diseño. Además, indique el Tipo de usuario que estará documentado y/o tendrá acceso este módulo. De ser un módulo no existente favor de seleccionar Módulo Nuevo.

| | |
|-------------------|-----------------|
| Área de Servicio: | Choose an item. |
| Módulo: | Choose an item. |
| Tipo de Usuario: | Choose an item. |

| |
|-----------------------------------------------------|
| Solicitud (Describa detalladamente la solicitud) |
| Click or tap here to enter text. |

** Si tiene alguna hoja o documento que nos ayude a comprender mejor el propósito de esta solicitud o certifique la razón de esta solicitud favor de marcar el encasillado.

Se Adjunta Documentación

Imagen 2: Solicitud de Diseño

Escalación de Servicios por Llamada Telefónica

Para comunicarse con nuestro Centro de Servicio y Soporte debe hacerlo al número: 787-653-7000. Al realizar la llamada nuestro sistema automatizado lo dirigirá para comunicarse con uno de nuestros recursos que le brindará la atención y apoyo que necesitan nuestros clientes.

Si la llamada es para reportar una solicitud de servicio es importante que el personal de la facilidad que está reportando tenga la siguiente información para poder brindarles un mejor apoyo en la llamada de servicio:

- Nombre y Apellido de la persona que llama
- Nombre de la facilidad en donde ocurre el problema
- Área dentro de la facilidad (Sala de Emergencia, Registro, Laboratorio, etc.)
- Número de teléfono de la facilidad
- Extensión en la cual se puede localizar a la persona que reporta el incidente
- Correo Electrónico
- Aplicación (ClinNext 10, Agenda.)
- Interfaz (Radiología, Laboratorio, Farmacia)
- Versión de la aplicación
 - En ClinNext 10 esta información se obtiene presionando el logo de la facilidad en la aplicación ClinNext 10 y se presentará la pantalla donde están los datos de la versión. (Hacer referencia a la Imagen 3)
 - En los Portales esta información se obtiene presionando el ícono de Información que se presenta al lado derecho superior de la pantalla y se presentará la pantalla donde están los datos de la versión. (Hacer referencia a la imagen 4)
- Módulo de la Aplicación (ADT, Laboratorio, Récord Medico, Portal Médico, etc.)
- Opción de Menú que presenta el problema

- Descripción del incidente (con los pasos que sigue cuando se presenta error)
- Error que sale en la pantalla
 - Importante hay mensajes de Error que le presenta la aplicación donde tienen que llegar hasta la parte final del escrito para indicarnos el error que presenta el proceso.
- Documentar la situación con pantallas de error (Print Screen) y acompañar en Email.
- Nombre de la estación de trabajo (PC)
- Dirección de IP de la estación de trabajo (PC)
- Urgencia (Alta, Mediana, Baja)
- Impacto (si afecta a 1 usuario, a un grupo de usuarios, o a toda la facilidad)

Con esta información nuestros especialistas registrarán la llamada en nuestro sistema de gestión de servicios le indicará el número de servicio y comenzará el proceso de análisis y/o solución de la situación presentada. Este personal establecerá si la situación debe ser escalada a otro Departamento en SabiaMed de no poder ser solucionada al momento. El tiempo de solución de la situación presentada dependerá del análisis realizado por el departamento correspondiente y la solución que se tenga realizar para esta situación presentada.

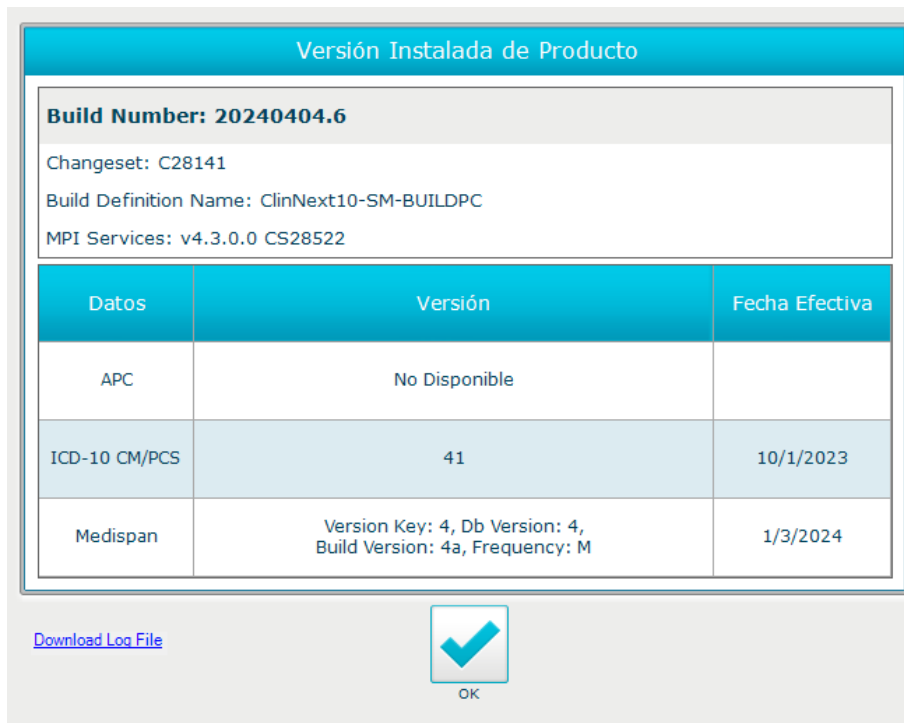


Imagen 3: Pantalla de Versión de Producto

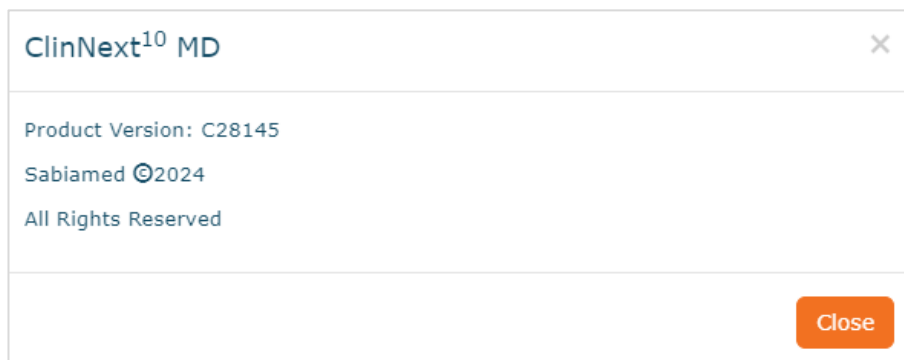


Imagen 4: Pantalla de Versión de Portal



Si la llamada es para presentar una solicitud de diseño (Nueva Funcionalidad, "New Features") es importante que el personal de la facilidad que está reportando tenga la siguiente información para poder brindarles un mejor apoyo en la llamada de solicitud:

- Nombre y Apellido del solicitante
- Nombre de la facilidad
- Posición del Solicitante (Enfermero, Médico, Administrador, etc.)
- Correo Electrónico
- Número de teléfono de la facilidad
- Extensión en la cual se puede localizar a la persona
- Razón de la solicitud (Requisito de Certificación, Mejoras al Proceso o Señalamiento)
- Aplicación (ClinNext 10, Agenda.)
- Módulo (Sala de Emergencia, Registro, Laboratorio, Portal Médico, etc.)
- Tipo de Usuario que realizara el proceso (Enfermería, Médico, etc.)
- Documentar la solicitud de diseño solicitada detalladamente

El registro y documentación de esta solicitud no expresa que se realizará el cambio solicitado. Esto conlleva un proceso de análisis en el cual se determinará si se procede con el cambio y cuáles son las estipulaciones de costo o procesos de ésta.

Proceso de Escalación de Apoyo On-Call

El Centro de Servicio y Soporte Técnico de SabiaMed ofrece servicios de Apoyo On-Call para las aplicaciones, portales e interfaces nuestras instaladas en la facilidad. Se describe a continuación el Proceso de Escalación. Es importante que cada facilidad identifique el personal de contacto apropiado para las llamadas al servicio y para la escalación de servicios de On-Call. Cuando ocurre un incidente, el usuario final normalmente se comunica con el recurso correspondiente de la facilidad, al personal On-Call o supervisor encargado del área de informática en la facilidad.

El recurso encargado, el personal On-Call de la facilidad o el supervisor de turno determina si el incidente está relacionado a la aplicación o a cualquier otro evento del sistema tal como sistema operativo, error de memoria, error de impresión, error de escáner, etc.

Si se sospecha que el error está asociado con la aplicación entonces procede a realizar los procesos de escalación de servicios a SabiaMed llamando al recurso On-Call de SabiaMed. El servicio On-Call se brinda de 5:01 PM a 7:59 AM de lunes a viernes y durante las 24 horas del día en los fines de semana y días festivos.

Contacto de Apoyo On-Call

Del error está asociado con la aplicación entonces el personal encargado en la facilidad procederá a realizar los procesos de escalación de servicios a SabiaMed llamando al recurso On-Call de SabiaMed comunicándose al: 787-653-7000.

Al realizar la llamada nuestro sistema automatizado lo ira dirigiendo para poder comunicarse con uno de nuestros recursos de Apoyo On-Call.

Del recurso no haber respuesta al momento de la llamada favor de dejar un mensaje con la siguiente información:

- Nombre y Apellido de la persona que llama
- Nombre de la facilidad
- Número de teléfono de la facilidad
- Extensión en la cual se puede localizar a la persona

| Contacto | Representante de Servicio | Télefono |
|---------------|---------------------------|--------------|
| Apoyo On-Call | Recurso On-Call | 787-653-7000 |

Tabla 3: Contacto de Apoyo On-Call

Es importante que al momento de realizar la llamada al recurso de Apoyo On-Call el personal de la facilidad tenga a la mano la siguiente información:

- Nombre y Apellido de la persona que llama
- Nombre de la facilidad en donde ocurre el problema
- Área dentro de la facilidad (Sala de Emergencia, Registro, Laboratorio, etc.)
- Número de teléfono de la facilidad
- Extensión en la cual se puede localizar a la persona que reporta el incidente

- Correo Electrónico
- Aplicación (ClinNext 10, Agenda.)
- Interfaz (Radiología, Laboratorio, Farmacia)
- Versión de la aplicación
 - En ClinNext 10 esta información se obtiene presionando el logo de la facilidad en la aplicación ClinNext 10 y se presentara la pantalla donde están los datos de la versión. (Hacer referencia a la Imagen 3, Pag. 12)
 - En los Portales esta información se obtiene presionando el icono de Información que se presenta al lado derecho superior de la pantalla y se presentara la pantalla donde están los datos de la versión. (Hacer referencia a la Imagen 4, Pag. 12)
- Módulo de la Aplicación (ADT, Laboratorio, Récord Medico, Portal Médico, etc.)
- Opción de Menú que presenta el problema
- Descripción del incidente (con los pasos que sigue cuando se presenta error)
- Error que sale en la pantalla
 - Importante hay mensajes de Error que le presenta la aplicación donde tienen que llegar hasta la parte final del escrito para indicarnos el error que presenta el proceso.
- Documentar la situación con pantallas de error (Print Screen) y acompañar en Email.
- Nombre de la estación de trabajo (PC)
- Dirección de IP de la estación de trabajo (PC)
- Urgencia (Alta, Mediana, Baja)
- Impacto (si afecta a 1 usuario, a un grupo de usuarios, o a toda la facilidad)

Reportes de Servicios

Al realizar una solicitud de servicio por los diferentes medios: correo electrónico, llamada telefónica o llamada al Servicio de Apoyo On-Call en nuestros sistemas de gestión se genera un número de servicio el cual se le indica a nuestros clientes para que tenga la validación del registro y puedan verificar estatus de estos servicios por medio de este número en nuestros sistemas.

Con esta información se crean reportes de servicios para nuestros clientes que se envían a los correos electrónicos asignados de forma bisemanal para que tenga el estatus y la cantidad de servicios que se le han trabajado y que están pendientes o en proceso.

No obstante, nuestros clientes podrán llamar a nuestro Centro de Servicio y Soporte Técnico de SabiaMed para ver el estatus de algún servicio en particular.

Aumento de Mantenimiento y Soporte Anual

Al momento de la renovación del contrato las tarifas del contrato de mantenimiento y apoyo están sujetas a ajustes de un máximo de no más de un 5% de tasa incremento anual al momento de la renovación del contrato de los productos Sabiamed y pasará así mismo, cualquier aumento que imponga las compañías de terceros a sus productos.

El aumento anual del 5% en las tarifas de Mantenimiento y Soporte es un aumento necesario para garantizar la seguridad, innovación, y calidad del software a lo largo

del tiempo. Este porcentaje es un estándar en la industria, que se aplica para mantener un equilibrio justo entre las necesidades de los proveedores para cubrir los costos crecientes y las expectativas de los clientes de recibir un valor continuo y consistente por sus inversiones en tecnología de información de salud.

1. Estándar de la Industria

El aumento del 5% es una práctica comúnmente aceptada en la industria del software como una medida para mantener la alineación con la inflación y los incrementos generales en los costos. Esto permite a los proveedores mantenerse competitivos y sostenibles, asegurando la continuidad de los servicios de mantenimiento y soporte a largo plazo. Los costos operativos en la industria del software, incluyendo salarios, licencias, infraestructura tecnológica y servicios en la nube, incrementan con el tiempo, por lo que el ajuste del 5% ayuda a compensar estos aumentos, asegurando que los proveedores puedan seguir ofreciendo un soporte técnico de calidad sin comprometer la rentabilidad.

2. Gestión de la Obsolescencia Tecnológica:

Parte del mantenimiento incluye la gestión de la obsolescencia, asegurando que el software siga siendo compatible con las nuevas versiones de sistemas operativos, hardware y otros softwares integrados. Esto requiere una inversión constante en pruebas y ajustes, que se refleja en el ajuste anual del 5%.

3. Actualizaciones de Seguridad y Cumplimiento Normativo

La industria de desarrollo de aplicaciones (software) de salud está en constante evolución, con nuevas amenazas de seguridad emergiendo continuamente. Para mitigar estos riesgos, es crucial mantener nuestro producto actualizado con los últimos

parches y mejoras de seguridad. El aumento del 5% refleja los costos adicionales asociados con la investigación, desarrollo e implementación de estas actualizaciones, asegurando que nuestros aplicativos cumplan con los estándares de seguridad y las regulaciones vigentes.

4. Innovación y Mejora Continua:

La tecnología avanza rápidamente, y los proveedores y desarrolladores de software están constantemente innovando para mejorar la funcionalidad, el rendimiento y la usabilidad de sus productos. El costo de estas mejoras se distribuye entre los clientes a través de incrementos graduales en las tarifas de mantenimiento, lo que permite a nuestros clientes beneficiarse de un software actualizado y competitivo sin enfrentar costos de actualización mayores.

5. Expansión y Capacitación del Personal de Soporte:

El aumento permite a las empresas de software invertir en la contratación y capacitación continua de personal especializado en soporte técnico. Esto garantiza que los clientes reciban un servicio eficiente y especializado, mejorando la resolución de problemas y el tiempo de respuesta a sus necesidades.

Con la renovación del contrato de servicios de soporte y mantenimiento del sistema ClinNext 10 el cliente tiene el derecho a recibir las nuevas versiones de sus licencias de Productos ClinNext 10, a recibir las actualizaciones de producto, correcciones (parchos) a componentes de una versión anterior a la versión más reciente y apoyo 24/7 a través del Centro de Ayuda (Help Desk) para atender reportes relacionados con funcionamiento o errores del sistema instalado. Estos servicios están disponibles a clientes con contrato de Mantenimiento y Soporte vigente y al día en el pago de sus cuotas.

Preguntas

Favor de dirigir toda pregunta o comentario sobre este proceso llamando al teléfono (787) 653-7000 o enviando su comunicación a la dirección de correo: agonzalez@sabiamed.com



SabiaMed™

The Next Vision in Healthcare Solutions

We are **committed** on **helping**
your organization provide **quality**
patient care.

Contact us to learn more about our solutions.

(787) 653-7000

www.SabiaMed.com

