



Zakres usług świadczonych przez Dział Wsparcia Technicznego Produktu

Naszym celem jest zapewnienie Klientom szybkich i wyczerpujących odpowiedzi na zadane nam pytania oraz wątpliwości związane z produktami Sage. W sytuacji, w której zgłaszany przez Klienta problem nie wynika z działania oprogramowania firmy Sage, kierujemy Klientów do odpowiednich źródeł wiedzy. Tymi źródłami wiedzy mogą być pracownicy zatrudnieni przez Klienta w jego firmie, autoryzowani Partnerzy Sage, certyfikowani konsultanci lub zewnętrzni dostawcy usług. Ponadto szeroką gamę usług oferują zespoły Sage Professional Services i usług szkoleniowych Sage Academy.

Dział Wsparcia Technicznego Produktu Sage **świadczy** usługi w opisanym poniżej zakresie:

1. Oprogramowanie objęte wsparciem technicznym

Wsparcie techniczne świadczone jest w ramach płatnych usług abonamentowych.

Wraz z zakupem nowego produktu, Klient otrzymuje pakiet 3 darmowych porad do wykorzystania w ciągu 3 miesięcy.

2. Wymagania sprzętowe i systemowe

Wspieramy instalację oprogramowania Sage na urządzeniach i systemach, które spełniają wymagania podane w dokumentacji technicznej dla danej wersji programu. Dokumentacja techniczna programów dostępna jest na witrynie [Sage Pomoc Online](#).

3. Wymiana danych pomiędzy modułami programów

Wspieramy wymianę danych pomiędzy modułami programów w zakresie opublikowanym w [Centrum Wiedzy](#) w odpowiednich tabelach współpracy/integracji.

4. Instalacja/migracja/wdrożenie/konfiguracja produktu/konfiguracja środowiska Klienta

Konsultacje telefoniczne i email'owe obejmują pomoc w rozwiązaniu konkretnych problemów pojawiających się podczas operacji instalacji, migracji, wdrożenia, konfiguracji lub bieżącej pracy na oprogramowaniu.

5. Serwis baz

Usługi serwisowe baz danych świadczone przez Dział Wsparcia Technicznego Produktu są płatne.

Sage podejmuje starania w celu analizy, diagnozy i naprawy nieprawidłowości występujących w bazie danych w zakresie wskazanym przez Klienta lub na podstawie narzędzi diagnostycznych zaimplementowanych w produktach Sage. Sage nie zobowiązuje się do osiągnięcia rezultatu oczekiwanego przez Klienta.

Osoba przekazująca bazę do analizy musi podać hasło, nazwę użytkownika administracyjnego oraz znać wersję silnika bazodanowego, na której pracuje Klient.

6. Diagnozowanie problemu

Obsługujemy zgłoszenia tylko w przypadkach, w których osoba zgłaszająca problem ma dostęp do danego środowiska i jest w stanie przekazać konsultantowi komplet potrzebnych do diagnozy informacji.

7. Przechowywanie baz danych

Dane przesłane do analizy zgłoszenia, w tym baza danych, **zostaną automatycznie usunięte z naszych systemów w ciągu 28 dni od dnia wydania bazy danych lub dostarczenia rozwiązania przez Sage**, z zastrzeżeniem § 2 ust. 1 zdanie 1 [Regulaminu powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług profesjonalnych i usług wsparcia technicznego przez Sage Sp. z o.o.](#)

Wszystkie usługi świadczone przez Dział Wsparcia Technicznego mają charakter umowy zlecenia.

Tematy **nie objęte** wsparciem Działu Wsparcia Technicznego Produktu Sage, w przypadku których konsultant Sage aktywnie skieruje Klienta do najodpowiedniejszego źródła wiedzy:

1. Konsultacje telefoniczne nie obejmują instalacji oprogramowania „krok po kroku”. Zadaniem konsultanta jest wyjaśnianie kroków w ramach instalacji lub aktualizacji oraz pomoc w rozwiązaniu problemów napotykanym w trakcie instalacji lub aktualizacji.
2. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują szkoleń produktowych.
3. Kiedy Klient lub Partner Sage kontaktuje się z Działem Wsparcia Technicznego Produktu Sage, oczekujemy, że osoba ta będzie posiadała podstawową wiedzę w dziedzinie, do której odnosi się problem.
4. Sage University oraz Sage Academy to najlepsze źródła szkoleń stacjonarnych oraz szkoleń online.
5. Odwiedź Sage University oraz Sage Academy, aby przeszukiwać ofertę kursów, rejestrować się na nie, monitorować postępy w nauce w ramach ścieżek szkoleniowych.
6. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują przeprowadzania usług konfiguracyjnych np. synchronizacji, definiowania schematów księgowania, dodawania elementów/formuł, konfiguracji środowiska informatycznego Klienta. Usługi w tym zakresie świadczone są przez naszych Partnerów i zespół Professional Services.
7. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują swoim zakresem tworzenia indywidualnych rozwiązań takich jak elementy, formuły, schematy księgowania, tworzenie i modyfikacja szablonów Office, modyfikowanie raportów oraz współpraca oprogramowania Sage z programami firm trzecich. Rozwiązania te objęte są odrębnym, płatnym wsparciem technicznym dostarczanym przez naszych Partnerów i zespół Professional Services.
8. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują rozwiązywania problemów z oprogramowaniem dostarczanym przez zewnętrznego dostawcę (instalacja, szkolenie, diagnostyka, integracja itd.)

9. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują swoim zakresem napraw baz danych lub rozwiązywania problemów z bazą danych nie spowodowanych przez błąd aplikacji Sage. Naprawy w tym zakresie świadczone są w ramach pomocy płatnej.
 10. Nie diagnozujemy baz danych oraz nie analizujemy wyników raportów diagnostycznych podczas rozmowy telefonicznej. Nie świadczymy wsparcia do diagnozowania problemów bezpośrednio z poziomu tabel (Pervasive, SQL, MySQL). Nie udzielamy informacji dotyczących napraw baz pod tabelami ani sposobu poruszania się po tabelach.
 11. Nie rozwiązujemy problemów z zaszyfrowanymi bazami danych.
1. Konsultacje Działu Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują rozwiązywania problemów wynikających ze specyficznej konfiguracji środowiska Klienta związanej z wprowadzoną konfiguracją zabezpieczeń, objawiających się np. blokowaniem lub modyfikacją standardowych dostępów użytkowników do funkcji i zasobów systemu operacyjnego z zainstalowanym programem.
 2. Dział Wsparcia Technicznego Produktu nie udziela porad prawnych i nie przesyła interpretacji prawnych.

Tabela poniżej zawiera dodatkowe informacje oraz polecane źródła wiedzy.

Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Instalacja i aktualizacje	<ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśnianie wszelkich kroków w ramach instalacji lub aktualizacji • Diagnozowanie problemów/wątpliwości napotykanych w trakcie instalacji lub aktualizacji 	<ul style="list-style-type: none"> • Wspomaganie krok po kroku podczas instalacji / aktualizacji • Usługi instalacji — lokalnie (na miejscu) lub zdalnie (w ramach Terminal Services, WebEx itp.) • Usługi konsultacyjne dotyczące instalacji lub rozwiązania problemów związanych z instalacją produktów nie pochodzących od Sage w środowisku technicznym Twojej firmy 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoryzowany Partner Sage • Usługi Sage Professional Services • Twój personel IT • Sage Pomoc Online • Centrum Wiedzy Sage • Forum Sage City • Sage University (Sage U) • Sage Academy

Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Parametryzacja/Konfiguracja Migracja danych / Konwersja	<ul style="list-style-type: none"> Wyjaśnienie, co oznaczają różne pola i kody, i jak są stosowane Porady dotyczące rozwiązywania problemów Diagnozowanie problemów napotykanych podczas parametryzacji, konfiguracji oraz konwersji danych produktu Sage Zalecenia dotyczące stosowania produktów Sage w Twojej firmie 	<ul style="list-style-type: none"> Usługi konsultingowe, na przykład dogłębne zapoznanie się z potrzebami Twojej firmy i odpowiednie skonfigurowanie parametrów Migracja danych krok po kroku z poprzedniej wersji oprogramowania lub z innego rozwiązania (zob. sekcję „Import/Eksport”) Konfiguracja aplikacji zewnętrznych dostawców Tworzenie lub diagnozowanie dostosowań (np. skrypty lub trigery HTML SQL, UDF i UDT itd.) Szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> Autoryzowany Partner Sage Usługi Sage Professional Services Twój personel IT Sage Pomoc Online Centrum Wiedzy Sage Forum Sage City Sage University (Sage U) Sage Academy
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Wprowadzanie danych Korzystanie z produktu	<ul style="list-style-type: none"> Porady dotyczące rozwiązywania problemów spowodowanych przez niepoprawne wprowadzenie danych przez interfejs produktu Sage Wyjaśnienie, co oznaczają różne pola lub procesy, które mogą wydawać się niejasne Diagnozowanie problemów napotykanych podczas wprowadzania danych lub korzystania z produktu 	<ul style="list-style-type: none"> Analizowanie Twoich indywidualnych transakcji w celu określenia źródła błędu wprowadzania danych Zalecenia dotyczące kodowania indywidualnych transakcji Uzgadnianie kont Szkolenia Wspomaganie podczas wprowadzania danych lub manipulacji poza interfejsem użytkownika Sage 	<ul style="list-style-type: none"> Autoryzowany Partner Sage Usługi Sage Professional Services Twój personel IT Sage Pomoc Online Centrum Wiedzy Sage Forum Sage City Sage University (Sage U) Sage Academy Twój księgowy

	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnozowanie związanych z produktem Sage błędów i komunikatów 		<ul style="list-style-type: none"> • Zewnętrzny dostawca oprogramowania
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Import/Eksport	<ul style="list-style-type: none"> • Porady dotyczące właściwego formatu danych do importowania do Twojego produktu Sage • Diagnozowanie błędów lub problemów napotykanym podczas importowania lub eksportowania danych • Przykład standardowego formatu do importu/eksportu 	<ul style="list-style-type: none"> • Eksportowanie dokładnych danych z programu zewnętrznego dostawcy lub walidacja/sformatowanie ich za Ciebie w celu importowania do Twojego produktu Sage • Stworzenie Twoich plików definicji danych lub mapowań w celu importowania danych • Importowanie danych do produktu pochodzącego od zewnętrznego dostawcy • Pytania dotyczące użytkowania i konfiguracji produktów od zewnętrznych dostawców • Szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoryzowany Partner Sage • Usługi Sage Professional Services • Twój personel IT • Sage Pomoc Online • Centrum Wiedzy Sage • Forum Sage City • Sage University (Sage U) • Sage Academy • Twój księgowy • Zewnętrzny dostawca oprogramowania
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Raporty i formularze	<ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśnienie, co oznaczają różne opcje raportowania • Diagnozowanie problemów napotykanym podczas ustawiania lub wykonywania raportów • Doradztwo w zakresie tworzenia/dostosowywania/precyzowania podstawowego formatu raportu tak, aby spełniał Twoje potrzeby 	<ul style="list-style-type: none"> • Tworzenie lub projektowanie Twoich raportów • Diagnozowanie problemów z niestandardowymi raportami lub programami lub narzędziami do raportowania od zewnętrznych dostawców (formuły formatowania, parametry itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoryzowany Partner Sage • Usługi Sage Professional Services • Twój personel IT • Sage Pomoc Online • Centrum Wiedzy Sage • Forum Sage City • Sage University (Sage U)

	<ul style="list-style-type: none"> Doradztwo w zakresie podstawowych problemów napotykanych w dostarczanych przez Sage narzędziach do raportowania 	<ul style="list-style-type: none"> Wspomaganie w zakresie połączenia z Twoimi danymi Sage w celu wykorzystania ich w narzędziach do raportowania od zewnętrznych dostawców Szkolenie w zakresie korzystania z produktów od zewnętrznych dostawców Szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> Sage Academy Zewnętrzny dostawca oprogramowania
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Sprzęt, systemy operacyjne (OS), platformy baz danych, Internet Information Server (IIS), platforma chmury, przeglądarki itd.	<ul style="list-style-type: none"> Wyjaśnienie zaleceń i wymagań systemowych Doradztwo w zakresie wszelkich konkretnych ustawień konfiguracji wymaganych dla Twojego produktu Sage Diagnozowanie problemów z drukowaniem doświadczanych podczas korzystania z Twojego produktu Sage, jeśli poza tym funkcja drukowania działa poprawnie 	<ul style="list-style-type: none"> Instalacja Konfigurowanie systemów dostawców, np. systemu operacyjnego na komputerze stacjonarnym, Microsoft Server i/lub SQL Server, IIS, SMTP, usług zdalnych itd. Diagnozowanie problemów ze stabilnością, wydajnością i innych Diagnozowanie problemów z systemem operacyjnym — z zaporą sieciową, programem antywirusowym, pozwoleniami) Diagnozowanie, instalacja lub konfiguracja Twojego środowiska wirtualnego (Citrix, Vmware, HyperV itd.) Wspomaganie instalacji lub konfiguracji oprogramowania poczty elektronicznej itd. 	<ul style="list-style-type: none"> Autoryzowany Partner Sage Twój personel IT Usługi Sage Professional Services Twój dostawca sprzętu, systemu operacyjnego, bazy danych, IIS lub przeglądarki Dostawca usługi chmury

		<ul style="list-style-type: none"> • Wspomaganie w zakresie łączności lub konfiguracji drukarek • Szkolenia 	
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła wiedzy
Łączność sieci	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostowanie problemów z łącznością w ramach Twojego produktu Sage, kiedy, poza tym Twoja obsługiwana infrastruktura sieciowa działa • Diagnostowanie łączności z centrum hostującym Sage, kiedy połączenie z Internetem działa 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostowanie problemów z połączeniem z Internetem • Diagnostowanie problemów z łącznością nie dotyczących Twojego produktu Sage • Wspomaganie w zakresie nieobsługiwanych sieci. • Instalacja, diagnostowanie lub konfiguracja zabezpieczeń/kart/okablowania/oprogramowania sprzętu/oprogramowania sieci (WAN/LAN) • Szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoryzowany Partner Sage • Twój personel IT • Twój dostawca usług internetowych (ISP) • Twój zewnętrzny dostawca usług IT
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
Szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie dokumentacji i zasobów • Odpowiedzi na podstawowe pytania typu „jak zrobić” 	<ul style="list-style-type: none"> • Usługi wsparcia nie obejmują zapewniania szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Sage Pomoc Online • Centrum Wiedzy Sage • Forum Sage City • Sage University (Sage U) • Sage Academy
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
Wsparcie wersji	<ul style="list-style-type: none"> • Wsparcie techniczne świadczone jest tylko do najnowszych wersji rynkowych produktów 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemy występujące w starszych wersjach produktu, rozwiązane w najnowszej wersji rynkowej produktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sage Pomoc Online • Centrum Wiedzy Sage • Forum Sage City