

Regulamin usługi Sage Gwarancja e-wsparcie

*Dotyczy produktów Sage Obieg Dokumentów –
Pomoc Zdalna, Biuro Rachunkowe Online
oferowanych w promocji 3 miesiące gratis*

Dział Wsparcia Technicznego Produktu
17.07.2020 r.

Zakres dokumentu

Wstęp	3
Cel usługi	3
Definicje	3
Sposób świadczenia usługi	3
Czas trwania usługi	4
Godziny pracy Działu Wsparcia Technicznego Produktu Sage	4
Zakres wsparcia	4
Produkty objęte usługą	4
Podstawowa konfiguracja produktów	4
Sage Biuro Rachunkowe Online	4
Sage Obieg Dokumentów – Praca Zdalna	5
Zakres usługi	6
Wymagania dotyczące zgłoszeń przekazywanych w ramach usługi	6
Zmiana regulaminu i rezygnacja z usługi	6
Zmiany w Regulaminie świadczenia usługi	6
Rezygnacja z usługi	7
Postanowienia końcowe	7

Wstęp

Cel usługi

Naszym celem jest zapewnienie profesjonalnego wsparcia technicznego dla Klientów posiadających aktywowaną usługę Sage Gwarancja e-wsparcie. Jako profesjonalne wsparcie techniczne dołożymy wszelkich starań, żeby odpowiedzi na przesłane do nas pytania oraz wątpliwości związane z produktami Sage były obsługiwane zgodnie z naszą najlepszą wiedzą i bez zbędnej zwłoki.

W sytuacji, w której zgłaszany przez Klienta problem nie wynika z działania oprogramowania firmy Sage, skierujemy Klienta do odpowiednich źródeł wiedzy. Tymi źródłami wiedzy mogą być pracownicy zatrudnieni przez Klienta w jego firmie, Autoryzowani Partnerzy Sage, certyfikowani konsultanci lub zewnętrznymi dostawcy usług. Ponadto szeroką gamę usług dodatkowych, nie objętych e-wsparciem, oferują zespoły Sage Professional Services i zespół usług szkoleniowych - Sage Academy.

Definicje

Autoryzowany Partner Sage – zwany także Dostawcą - partner Sage uprawniony do dystrybucji Programów lub usługi. Lista partnerów Sage jest opublikowana na stronach www.sage.com/pl.

Sage Gwarancja e-wsparcie – zwana dalej także usługą, usługa oferowana przez Sage na podstawie niniejszego Regulaminu, w ramach której Klient uzyskuje wsparcie techniczne dla Programu oraz dostępu do Centrum Wiedzy. Sage Gwarancja e-wsparcie nie obejmuje oprogramowania podmiotów trzecich, w tym koniecznego dla korzysta z Programu.

Centrum Wiedzy - dostęp do kompendium wiedzy o produktach i usługach Sage znajdujących się w bieżącej ofercie Sage, dostępnego na stronie www.centrumwiedzy.sage.com.pl.

Sage – Sage Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-305, Aleje Jerozolimskie 132, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228956 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5262831503, REGON: 140045209, o kapitale zakładowym w wysokości 15 050 000 PLN.

Sposób świadczenia usługi

Usługa Sage Gwarancja e-wsparcie dostępna jest tylko i wyłącznie poprzez stronę Elektronicznego Wsparcia Technicznego Produktu w serwisie [Sage eBOK](#).

Warunkiem dostępu do usługi jest złożenie zamówienia na usługę oraz założenie konta na platformie [Sage eBOK](#), aby to zrobić należy wypełnić [formularz rejestracyjny](#) i odesłać go na adres bok@sage.com.pl.

W zamówieniu na usługę Klient wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Sage. Tylko wyznaczone w ten sposób osoby mają prawo do odbioru świadczonych usług, jak też do udostępniania Sage wszelkich informacji oraz udzielania dostępu do zasobów Klienta oraz danych, w tym danych osobowych, w ramach świadczonych przez Sage usług. Klient niniejszym wyraża zgodę na posługiwanie się przez Sage udostępnionymi przez osoby kontaktujące się z Sage danymi, w tym danymi osobowymi, w zakresie niezbędnym do realizacji usług i upoważnia te osoby do podania informacji i danych w powyższym zakresie.

Sage nie ponosi odpowiedzialności związanej z podaniem przez Klienta w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych, jak też za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem Sage zasobów, w tym danych osobowych, przez osoby nieuprawnione lub w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji usług objętych Umową.

O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić firmę Sage.

Czas trwania usługi

Usługa Sage Gwarancja e-wsparcie dostępna będzie przez 3 miesiące od dnia aktywacji.

Godziny pracy Działu Wsparcia Technicznego Produktu Sage

Dział Wsparcia Technicznego Produktu Sage obsługuje zgłoszenia Klientów w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00.

Zakres wsparcia

Produkty objęte usługą

Usługa Sage Gwarancja e-wsparcie oferowana jest dla produktów Sage Obieg Dokumentów – Pomoc Zdalna, Sage Biuro Rachunkowe Online oferowanych w promocji 3 miesiące gratis.

Firma Sage zastrzega sobie prawo do wycofania usługi Sage Gwarancja e-wsparcie z oferty, bez podania przyczyny. Wycofanie usługi odbędzie się poprzez usunięcie usługi z formularza zamówienia i będzie dotyczyło klientów, którzy jeszcze nie zamówili usługi.

Podstawowa konfiguracja produktów

Sage Biuro Rachunkowe Online

Produkt Sage Biuro Rachunkowe Online powinien być w podstawowym zakresie skonfigurowany przez autoryzowanego partnera firmy Sage lub zespół Sage Professional Services. Usługa podstawowej i rozszerzonej konfiguracji produktu nie jest dostępna w usłudze Sage Gwarancja e-wsparcie.

W zakresie podstawowej konfiguracji dostarczanej przez autoryzowanego partnera firmy Sage lub zespół Sage Professional Services są:

- Utworzenie na dysku katalogu wymiany plików
- RD* – konfiguracja współpracy z serwisem SMF
- FK* – konfiguracja Profilu importu
- FK* – ustawienie współpracy z Sage Między Firmami
- FK* – eksport modelu księgowego do pliku xml
- FK* – eksport kontrahentów do pliku txt
- FK* – opcjonalny eksport elementów do dodatkowego słownika Projekty
- BRO* – import modelu księgowego oraz weryfikacja poprawności przeniesionych danych – słowniki Rodzaje Kosztów i Miejsca Powstawania Kosztów, rejestry VAT, typy dokumentów
- BRO* – import elementów do słownika Projekty (elementy nie są wykorzystywane w standardowych schematach księgowania)
- BRO* – import kontrahentów oraz weryfikacja poprawności danych
- BRO* – konfiguracja współpracy z aplikacją Sage Connect ustawienie domyślnych kont księgowania oraz schematów księgowania)
- BRO* – uzupełnienie słowników opisów faktur
- BRO* – wybór ścieżki procesu faktury
- BRO* – uzupełnienie form płatności

*Wyjaśnienie użytych wyżej skrótów: RD - Repozytorium Dokumentów, FK – współpracujący program Finansowo Księgowy, BRO – Sage Biuro Rachunkowe Online.

Konfiguracja standardowych schematów księgowania w programie Biuro Rachunkowe Online, obejmuje ustawienie:

- konta rozliczeniowego dla kontrahenta krajowego,
- konta rozliczeniowego dla kontrahenta zagranicznego,
- domyślnego konta VAT,
- domyślnego konta VAT dla korekt,
- domyślnego konta dla VAT-u podzielonego.

W przypadku występowania specyficznych schematów księgowania, innych od opisanych wyżej i konieczna jest modyfikacja predefiniowanych szablonów, prace te mogą zostać zrealizowane przez Klienta, jeśli posiada taką wiedzę lub przez autoryzowanego partnera firmy Sage lub zespół Sage Professional Services za dodatkowym wynagrodzeniem.

Sage Obieg Dokumentów – Praca Zdalna

Produkt Sage Obieg Dokumentów – Praca Zdalna – podstawowa konfiguracja produktu wykonywana jest przez Klienta zgodnie z dostarczoną dokumentacją. Usługa podstawowej i rozszerzonej konfiguracji produktu nie jest dostępna w usłudze Sage Gwarancja e-wsparcie.

Zakres usługi

Dział Wsparcie Technicznego Produktu Sage udziela wsparcia Klientom, gdy:

- funkcjonalność produktu nie działa zgodnie z dostarczoną dokumentacją:

- Dokumentacja [Sage Biuro Rachunkowe Online](#)
- Dokumentacja [Sage Obieg Dokumentów – Praca zdalna](#)

- w czasie korzystania z produktu pojawiają się błędy.

Jeśli wykonanie usługi Sage Gwarancja e-wsparcie nie jest możliwe ze względu na przyczyny niezależne od Sage, w tym m.in. brak instalacji odpowiednich wersji programów, brak dostępu do łącza internetowego o odpowiedniej przepustowości, brak uruchomienia funkcjonalności aplikacji Sage Connect, brak założonego konta w portalu Serwis Między Firmami, klient zostanie skierowany do odpowiednich źródeł wiedzy.

Wymagania dotyczące zgłoszeń przekazywanych w ramach usługi

1. Zasada główna: jedno zgłoszenie powinno zawierać opis jednego problemu.

2. Dodatkowo, każde zgłoszenie musi zawierać:

- nazwę produktu, którego dotyczy,
- czynności wykonane, niezbędne do powtórzenia problemu:
 - co dokładnie zostało zrobione,
 - czego oczekiwaliśmy oraz
 - co było faktycznym rezultatem.
- zrzuty ekranu obrazujące występujący problem, łącznie z widoczną ścieżką adresu strony www, która zawiera nazwę tenanta.
- zrzuty ekranu z konfiguracji w obszarze, gdzie występuje zgłoszony problem, łącznie z widoczną ścieżką adresu strony www, która zawiera nazwę tenanta.

Zmiana regulaminu i rezygnacja z usługi

Zmiany w Regulaminie świadczenia usługi

Sage zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Sage Gwarancja e-wsparcie. Klienci korzystający z usług zostaną o zmianie Regulaminu z 7-dniowym wyprzedzeniem.

O wszelkich zmianach Regulaminu Klient poinformowany zostanie drogą e-mail lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w zamówieniu, przy czym treść samych zmian może być udostępniana w formie, w jakiej udostępnia się Klientowi Regulamin. W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych usług

przez Klienta w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Klienta.

Rezygnacja z usługi

Oświadczenie o rezygnacji z usług należy złożyć przez wypełnienie i wysłanie Formularza Rezygnacji, znajdującego się na stronach www.sage.com.pl. Rezygnacja będzie skuteczna jedynie po uzupełnieniu wszystkich wymaganych w Formularzu danych, przesłaniu go ze strony www.sage.com.pl lub faxem oraz otrzymaniu potwierdzenia jego otrzymania przez Sage.

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany zamówienia złożonego przez Klienta mogą zostać dokonane wyłączenie za pisemną akceptacją Dostawcy lub Sage.
2. W ramach świadczonych usług Sage Gwarancja e-wsparcie Sage nie jest zobowiązana do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.
3. Sage nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Sage.
4. Wyłącza się jakkolwiek dalej idącą odpowiedzialność Sage w związku z zawarciem niniejszej umowy, w szczególności wyłącza się odpowiedzialność z tytułu rękojmi lub gwarancji, w granicach dozwolonych zgodnie z przepisami prawa polskiego. Zakres uprawnień nabywanych przez Klienta, odpowiedzialność twórcy i producenta Programu, związaną z korzystaniem z Programu w abonamencie, w szczególności odpowiedzialność za funkcjonalność Programu i ewentualne wady regulują wyłącznie [Warunki użytkowania - Programy w chmurze](#).
5. Sage nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta lub osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez Sage nienależyte świadczenie usług Sage Gwarancja e-wsparcie. W szczególności przez szkody takie rozumie się działania Klienta niezgodne z dokumentacją Klienta oraz z licencją wydaną na dane oprogramowanie. W takim przypadku Sage może wykonać naprawę takiej szkody odpłatnie lub odstąpi od naprawy.
6. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage związana z realizacją usług Sage Gwarancja e-wsparcie jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała wysokości opłaty abonamentowej za 3 miesiące subskrypcji Programu, dla którego świadczona jest usługa Sage Gwarancja e-wsparcie, wynikającej z obowiązującego w dniu powstania szkody cennika Sage, tj. do kwoty 2400 zł netto dla Sage Biuro Rachunkowe Online, 390 zł netto dla jednego użytkownika dla Sage Obieg Dokumentów pakiet Praca Zdalna.

Sage nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, w tym utracone korzyści, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania Programów, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości jego używania.

7. Czynności związane z prowadzeniem działalności gospodarczej przez Klienta z wykorzystaniem oprogramowania firmy Sage, mogą odbywać się wyłącznie w oparciu o użytkowanie odpowiedniej co do zakresu Licencji zakupionej i przypisanej do danego Klienta.
8. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Sage.