



# Obsługa Klientów Biznesowych

PODRĘCZNIK WSPARCIA UŻYTKOWNIKASAGE X3

AKTUALIZACJA PAŹDZIERNIK 2019

## SPIS TREŚCI

Wprowadzenie .....	2
Doświadczenia naszych Klientów .....	3
Utrzymanie oprogramowania .....	3
Potwierdzenie usterki i udostępnienie poprawek oprogramowania .....	3
Wsparcie bazowej funkcjonalności oprogramowania .....	4
Odpowiedzi na zapytania dotyczące nieprawidłowego działania oprogramowania .....	4
Dostęp do zarządzania zgłoszeniami .....	4
Godziny dostępności usług wsparcia .....	4
Obowiązki Klienta .....	5
Ważne uwagi .....	5
Kontakt z Zespołem Wsparcia Technicznego Sage X3 .....	6
Zakres Wsparcia .....	6
Poziomy istotności problemów .....	9
WPłyW Na Działalność Biznesową .....	9
Czasy Reakcji .....	10
Zamknięcie zgłoszenia .....	11
Zdalna diagnostyka .....	11
Nowe wersje i aktualizacje .....	12
Przesyłanie danych do Sage .....	12
Prawa autorskie i wyłączenie odpowiedzialności .....	12
Prawa autorskie .....	12
Wyłączenie odpowiedzialności .....	13

## WPROWADZENIE

Nasze Zespoły Wsparcia Technicznego wyróżniają się zaangażowaniem i troską o świadczenie najwyższej jakości usług dla wszystkich naszych Klientów.

Podręcznik przygotowany został w celu przedstawienia stosowanych przez nas procedur tak, aby obie strony wiedziały, co należy do ich obowiązków. Jesteśmy przekonani, że pomoże nam to nawiązać nam pozytywne i trwałe relacje z naszymi Klientami.

Mamy nadzieję, że będą Państwo korzystali z usług firmy Sage przez długie lata. Wierzymy, że u podstaw nawiązania korzystnych dla obu stron relacji leży rzetelne, formalne omówienie wszystkich procedur i powiązanych z nimi obowiązków.

Abyśmy mogli świadczyć usługi wysokiej jakości, prosimy naszych Klientów i wszystkich pracowników Klientów, którzy kontaktują się z obsługą Klienta o przeczytanie tego dokumentu i stosowanie się do procedur oraz wytycznych w nim przedstawionych.

Godziny pracy Wsparcia Technicznego Sage X3	
Wsparcie lokalne	od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku
Telefon do Zespołu Wsparcia Technicznego Sage X3	22 455 56 42
Adres email	<a href="mailto:X3@sage.com.pl">X3@sage.com.pl</a>
Portal umożliwiający podgląd statusów zgłoszeń	<a href="#">ServiceWelt</a> (konieczne założenie konta)
Dodatkowe zasoby	
Społeczność Sage X3	<a href="https://sagecity.na.sage.com">sagecity.na.sage.com</a>
W sprawie faktur, zapytań licencyjnych oraz profesjonalnych usług i szkoleń prosimy o kontakt z infolinią	22 455 56 57

## DOŚWIADCZENIA NASZYCH KLIENTÓW

Dla Sage kwestią priorytetową są doświadczenia naszych Klientów, pomagające budować zaufanie do naszej firmy. Naszym celem jest zapewnienie, że świadczone przez nas usługi spełniają kryteria niezawodności i wydajności tak, by nasi Klienci mogli dzięki wykorzystaniu oferowanego przez nas oprogramowania skoncentrować się na bezproblemowym prowadzeniu działalności biznesowej.

Sage ceni informacje zwrotne otrzymywane od Klientów. Pozwala nam to nieustannie ulepszać świadczone usługi. Naszych Klientów prosimy o okresowe wypełnienie ankiety badania ogólnej satysfakcji Klienta i koncentrujemy się na tym, w jaki sposób Klienci postrzegają relacje z Sage.

Uwagi naszych Klientów mają dla nas ogromną wartość i stanowią element naszej strategii ciągłego doskonalenia oferty produktów i usług. Pozwalają nam świadczyć usługi, które spełniają i przekraczają oczekiwania naszych Klientów. Zachęcamy wszystkich naszych Klientów do wzięcia udziału w naszych badaniach satysfakcji Klienta. Państwa udział w ankietach jest dla nas ważny, ponieważ potrzeby naszych Klientów stanowią klucz do naszej działalności biznesowej. Doceniamy wszelkie informacje zwrotne, dlatego jesteśmy bardzo zainteresowani wszelkimi opiniami dotyczącymi usług świadczonych przez Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 oraz oceną naszej współpracy.

## UTRZYMANIE OPROGRAMOWANIA

### POTWIERDZENIE USTERKI I UDOSTĘPNIENIE POPRAWEK OPROGRAMOWANIA

Firma Sage wdrożyła System Zarządzania Jakością i dokłada wszelkich starań, aby dostarczać oprogramowanie bez wad. Zdarza się jednak, że oprogramowanie nie działa zgodnie z założeniami, co wpływa na funkcjonowanie rozwiązań.

Sage oferuje usługę naprawy błędów w przypadkach, w których zostanie wykazane, że aplikacja nie działa zgodnie z dokumentacją produktową. Aby występujący problem mógł zostać odtworzony, należy do Zespołu Wsparcia Technicznego Sage X3 dostarczyć wszystkie niezbędne informacje dotyczące jego występowania. Powtarzalność błędu jest wówczas testowana na najnowszej wersji oprogramowania, w tym z wykorzystaniem najnowszych dostępnych poprawek.

W związku z ciągłymi zmianami w zakresie legislacji produkt może wymagać aktualizacji zawierających takie zmiany. Sage oferuje tego typu zmiany w miarę ich dostępności. Klienci powinni zadbać o instalację tego typu aktualizacji w odpowiednim czasie.

Zgodnie z polityką Sage, utrzymanie dla wersji oprogramowania Sage X3 świadczone jest w oparciu o fazy.

Aktualny opis faz wsparcia dla poszczególnych wersji produktu znajduje się [TUTAJ](#).

## WSPARCIE BAZOWEJ FUNKCJONALNOŚCI OPROGRAMOWANIA

### ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIA DOTYCZĄCE NIEPRAWIDŁOWEGO DZIAŁANIA OPROGRAMOWANIA

Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 dostarcza informacji i udziela odpowiedzi na zapytania dotyczące nieprawidłowego działania oprogramowania.

Należy zauważyć, że wsparcie standardowe świadczone przez Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 dotyczy wyłącznie produktu bazowego i jego funkcjonalności. Wsparcie standardowe nie obejmuje wszelkich dostosowań oprogramowania do potrzeb użytkownika, które powodują problemy i wpływają na jego funkcjonowanie.

Aby uzyskać pomoc w kwestiach związanych z dostosowaniem oprogramowania do potrzeb użytkownika, należy skontaktować się z Działem Usług Profesjonalnych Sage.

### DOSTĘP DO ZARZĄDZANIA ZGŁOSZENIAMI

Wsparcie techniczne udostępnia użytkownikom możliwość korzystania z internetowego systemu monitorowania statusów zgłoszeń. Dostęp do systemu wymaga podania danych do logowania. Baza danych umożliwia uzyskanie dostępu wyłącznie dla użytkowników wyznaczonych przez Klienta. W przypadku chęci założenia konta lub jakichkolwiek trudności związanych z używaniem systemu, należy skontaktować się z Zespołem Wsparcia Technicznego.

### GODZINY DOSTĘPNOŚCI USŁUG WSPARCIA

Pracownicy Zespołu Wsparcia Technicznego Sage X3 są dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00–17:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

## OBOWIĄZKI KLIENTA

Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 przyjmuje do obsługi zgłoszenia Klientów objętych umową o świadczeniu usług utrzymania.

Przed zgłoszeniem problemu do Zespołu Wsparcia Technicznego Sage X3 należy przeanalizować poniższe punkty:

- Kiedy problem zaczął się pojawiać – czy ma to związek z jakimkolwiek innymi zmianami w systemie?
- Czy w rejestrach systemowych lub produktowych występują błędy powiązane z tym problemem?
- Dowiedz się, w jakich dokładnie okolicznościach występuje problem i prześlij zrzuty ekranu, jeśli mogą pomóc.
- Sprawdź, czy dany problem był już wcześniej zgłaszany. Jeśli tak, sprawdź, jakie rozwiązanie zostało wówczas zaproponowane.
- Przejrzyj dokumentację, aby upewnić się, że problem nie ma charakteru proceduralnego lub nie wynika z nieznaności zasady działania oprogramowania.
- Czy problem występuje na wszystkich komputerach użytkownika?

W celu sprawniejszego rozwiązania problemu zachęcamy Klientów, aby wykonali poniższe czynności lub odpowiedzieli na poniższe pytania przed zgłoszeniem nam problemu:

- Czy dany problem występuje, gdy używane są konkretne rekordy danych, czy też dotyczy wszystkich rekordów danych?
- Sprawdź system pod kątem problemów z ustawieniami lub konfiguracją.
- Sprawdź system pod kątem problemów z danymi.
- Upewnij się, że baza danych SQL jest odpowiednio utrzymywana i żadne zapytania SQL nie są realizowane dłużej niż sekundę.
- Czy problem nie występuje, gdy zalogujesz się jako administrator?
- Czy problem nie występuje, gdy zalogujesz się do aplikacji z serwera?

## WAŻNE UWAGI

Podczas kontaktu z Zespołem Wsparcia Technicznego Sage X3, przydatne będą informacje dotyczące tego, czy problem jest wyjątkowo ważny/ uciążliwy oraz czy wpływa na realizację większego projektu u Klienta. Pozwoli nam to wziąć pod uwagę szerszy wpływ na działalność biznesową.

Aby zgłosić problem o wyższym priorytecie, należy podać informacje dotyczące jego wpływu na działalność biznesową. Pomoże nam to dokonać kwalifikacji wagi zgłoszonego problemu. Zalecamy także kontakt telefoniczny z Zespołem Wsparcia Technicznego Sage X3 w celu potwierdzenia faktu zajęcia się problemem przez pracowników. Każdy problem powinien być zgłaszany jako oddzielne zgłoszenie.

## KONTAKT Z ZESPOŁEM WSPARCIA TECHNICZNEGO SAGE X3

Wszystkie informacje potrzebne do zbadania problemu należy opisać w zgłoszeniu, ponieważ skraca to całkowity czas niezbędny do znalezienia rozwiązania. Koniecznym jest wypełnienie wszystkich obowiązkowych pól w standardowym szablonie formularza.

Każdy zgłoszony problem otrzymuje unikalny numer zgłoszenia, o którym informowany jest użytkownik. Istnieją dwie możliwości uzyskania rozwiązania: można poczekać na nawiązanie kontaktu przez konsultanta Wsparcia Technicznego, w celu omówienia problemu albo samemu skontaktować się z Zespołem Wsparcia Technicznego Sage X3. Podczas kontaktu należy podać numer zgłoszenia.

Aby zgłosić problem przez email, należy obowiązkowo podać następujące informacje:

- Nazwa firmy i dane osoby do kontaktu
- Obszar zastosowania używanego produktu, np. raportowanie, administrowanie użytkownikami
- Wersja używanego produktu
- Poziom istotności, jaki zgłaszający chce przypisać problemowi
- Opis problemu
- Wpływ na działalność biznesową
- Pełne informacje dotyczące replikacji i testowania problemu, w tym informacje uzyskane przed zarejestrowaniem problemu (zob. Obowiązki Klienta).

## ZAKRES WSPARCIA

Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
Instalacja i aktualizacje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyjaśnianie wszelkich kroków w ramach instalacji lub aktualizacji</li> <li>• Diagnozowanie problemów/wątpliwości napotykaných w trakcie instalacji lub aktualizacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wspomaganie krok po kroku podczas instalacji / aktualizacji</li> <li>• Usługi instalacji — lokalnie (na miejscu) lub zdalnie (w ramach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoryzowany Partner Sage</li> <li>• Usługi specjalistyczne Sage</li> <li>• Twój personel IT</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal Services, WebEx itp.)</li> <li>Usługi konsultacyjne dotyczące instalacji lub rozwiązania problemów związanych z instalacją produktów nie pochodzących od Sage w środowisku technicznym Twojej firmy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forum Sage City</li> <li>Sage University (Sage U) w zakresie nauki w czasie rzeczywistym i dowolnym</li> </ul>
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
<b>Parametryzacja/Konfiguracja</b> <b>Migracja danych /</b> <b>Konwersja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyjaśnienie, co oznaczają różne pola i kody, i jak są stosowane</li> <li>Porady dotyczące rozwiązywania problemów</li> <li>Diagnozowanie problemów napotykanych podczas parametryzacji, konfiguracji oraz konwersji danych produktu Sage</li> <li>Zalecenia dotyczące stosowania produktów Sage w Twojej firmie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługi consultingowe, na przykład dogłębne zapoznanie się z potrzebami Twojej firmy i odpowiednie skonfigurowanie parametrów</li> <li>Migracja danych krok po kroku z poprzedniej wersji oprogramowania lub z innego rozwiązania (zob. sekcję „Import/Eksport”)</li> <li>Konfiguracja aplikacji zewnętrznych dostawców</li> <li>Tworzenie lub diagnozowanie dostosowań (np. skrypty lub trigery HTML SQL, UDF i UDT itd.)</li> <li>Szkolenia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoryzowany Partner Sage</li> <li>Usługi specjalistyczne Sage</li> <li>Twój personel IT</li> <li>Forum Sage City</li> <li>Sage University (Sage U) w zakresie nauki w czasie rzeczywistym i dowolnym</li> </ul>
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
<b>Wprowadzanie danych</b> <b>Korzystanie z produktu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porady dotyczące rozwiązywania problemów spowodowanych przez niepoprawne wprowadzenie danych przez interfejs produktu Sage</li> <li>Wyjaśnienie, co oznaczają różne pola lub procesy, które mogą wydawać się niejasne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizowanie Twoich indywidualnych transakcji w celu określenia źródła błędu wprowadzania danych</li> <li>Zalecenia dotyczące kodowania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoryzowany Partner Sage</li> <li>Usługi specjalistyczne Sage</li> <li>Twój personel IT</li> <li>Forum Sage City</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnozowanie problemów napotykanych podczas wprowadzania danych lub korzystania z produktu</li> <li>• Diagnozowanie związanych z produktem Sage błędów i komunikatów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• indywidualnych transakcji</li> <li>• Uzgadnianie kont</li> <li>• Szkolenia</li> <li>• Wspomaganie podczas wprowadzania danych lub manipulacji poza interfejsem użytkownika Sage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sage University (Sage U) w zakresie nauki w czasie rzeczywistym i dowolnym</li> <li>• Autoryzowane centra naprawy danych</li> <li>• Twój księgowy</li> </ul>
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
Import/Eksport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porady dotyczące właściwego formatu danych do importowania do Twojego produktu Sage</li> <li>• Diagnozowanie błędów lub problemów napotykanych podczas importowania lub eksportowania danych</li> <li>• Przykład standardowego formatu do importu/eksportu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksportowanie dokładnych danych z programu zewnętrznego dostawcy lub walidacja/sformatowanie ich za ciebie w celu importowania do Twojego produktu Sage</li> <li>• Stworzenie Twoich plików definicji danych lub mapowań w celu importowania danych</li> <li>• Importowanie danych do produktu pochodzącego od zewnętrznego dostawcy</li> <li>• Pytania dotyczące użytkowania i konfiguracji produktów od zewnętrznych dostawców</li> <li>• Szkolenia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoryzowany Partner Sage Usługi specjalistyczne Sage</li> <li>• Twój personel IT</li> <li>• Forum Sage City</li> <li>• Sage University (Sage U) w zakresie nauki w czasie rzeczywistym i dowolnym</li> <li>• Twój księgowy</li> <li>• Zewnętrzny dostawca oprogramowania</li> </ul>
Kategoria	Objęte wsparciem Sage	POZA wsparciem Sage	Polecane źródła
Raporty i formularze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyjaśnienie, co oznaczają różne opcje raportowania</li> <li>• Diagnozowanie problemów napotykanych podczas ustawiania lub wykonywania raportów</li> <li>• Doradztwo w zakresie tworzenia/dostosowywania/precyzowania podstawowego formatu raportu tak, aby spełniał Twoje potrzeby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tworzenie lub projektowanie Twoich raportów</li> <li>• Diagnozowanie problemów z niestandardowymi raportami lub programami lub narzędziami do</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoryzowany Partner Sage Usługi specjalistyczne Sage</li> <li>• Twój personel IT</li> <li>• Forum Sage City</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doradztwo w zakresie podstawowych problemów napotykanym w dostarczanych przez Sage narzędziach do raportowania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>raportowania od zewnętrznych dostawców (formuły formatowania, parametry itd.)</li> <li>Wspomaganie w zakresie połączenia z Twoimi danymi Sage w celu wykorzystania ich w narzędziach do raportowania od zewnętrznych dostawców</li> <li>Szkolenie w zakresie korzystania z produktów od zewnętrznych dostawców</li> <li>Szkolenia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sage University (Sage U) w zakresie nauki w czasie rzeczywistym i dowolnym</li> <li>Zewnętrzny dostawca oprogramowania</li> </ul>
--	--	---	--

## POZIOMY ISTOTNOŚCI PROBLEMÓW

Poziomy istotności pomagają nam zrozumieć, jak incydent wpływa na Klienta. Poziom istotności jest wstępnie określany przez Klienta, jednakże Sage zastrzega sobie prawo do ostatecznego ustalenia istotności. W przypadku przypisania problemowi wyższego poziomu istotności ze względu na inne czynniki po stronie Klienta prosimy o poinformowanie o tym i podanie powodów w trakcie rozmowy telefonicznej z zespołem ds. obsługi Klienta. Po rozwiązaniu najpilniejszego problemu priorytet wszelkich pozostałych kwestii zostanie oceniony na nowo i odpowiednio obniżony.

## WPŁYW NA DZIAŁALNOŚĆ BIZNESOWĄ

Podczas kontaktu z Zespołem Wsparcia Technicznego Sage X3 należy określić, w jaki sposób dany problem wpływa na działalność biznesową. Pomoże nam to lepiej zrozumieć wpływ problemu na Klienta i przydzielić incydentowi odpowiedni priorytet.

- Poziom istotności 1 (krytyczny):** Wpływa na wszystkich użytkowników, uniemożliwia realizację co najmniej jednego krytycznego procesu z biznesowego punktu widzenia, uniemożliwia korzystanie z całej aplikacji i ma bardzo duży wpływ na działalność handlową.

- **Poziom istotności 2 (wysoki):** Wpływa na większość użytkowników i ma krytyczny wpływ na działalność biznesową, ale dostępne są krótkoterminowe rozwiązania alternatywne. Nie działa jedna część aplikacji; problem na duży wpływ na działalność handlową.
- **Poziom istotności 3 (średni):** Wpływa na ograniczoną liczbę użytkowników, ale nie jest krytyczny z biznesowego punktu widzenia. Niewielki wpływ na działanie aplikacji i średni wpływ na działalność handlową.
- **Poziom istotności 4 (niski):** Ma minimalny wpływ na użytkowników, działalność biznesową i niski wpływ na działalność handlową.

Poprawki hotfix są dostarczane bez pełnego testowania systemu. Poprawki hotfix powstają w wyniku żądania przez licencjobiorcę eskalacji rozwiązania potwierdzonego błędu na poziomie istotności 1.

We wszystkich przypadkach chodzi o dni robocze. Dni i godziny pracy oznaczają normalne dni i godziny pracy Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 obsługującego lokalizację licencjobiorcy.

„Kolejna wersja poprawki” oprogramowania, w ramach której problem zostanie poprawiony, zależy od daty granicznej ustalonej przez Sage dla wprowadzania zmian w danej wersji poprawki. Standardowo jest to ok. 30 dni przed planowaną datą udostępnienia poprawki. Jeśli data graniczna minie, wówczas poprawka zostanie dodana do kolejnej planowanej wersji poprawki oprogramowania.

## CZASY REAKCJI

Etap	Poziom istotności 1	Poziom istotności 2	Poziom istotności 3	Poziom istotności 4
<b>Wstępna reakcja</b>	Telefon: 2 godziny	1 dzień	1,5 dnia	2 dni
<b>Pierwsze wychwycenie usterki i przywrócenie systemu</b> W przypadku awarii systemu produkcyjnego lub innych błędów krytycznych rozpoczęcie prac nad przywróceniem działania systemu.	Praca nad przywróceniem uszkodzonego systemu rozpocznie się niezwłocznie	nd.	nd.	nd.
<b>Poszukiwanie rozwiązania</b> Weryfikacja, odtworzenie i wyizolowanie błędu. Określenie wstępnych środków zaradczych i planowanie ostatecznego rozwiązania.	Starania w celu rozwiązania problemu rozpoczną się niezwłocznie po udanym przywróceniu systemu	Starania w celu rozwiązania problemu rozpoczną się w ciągu 1 dnia	Starania w celu rozwiązania problemu rozpoczną się w ciągu 2 dni	Starania w celu rozwiązania problemu rozpoczną się w ciągu 3 dni
<b>Przegląd postępów</b>	Codziennie lub z inną uzgodnioną częstotliwością	Z uzgodnioną częstotliwością	Wg potrzeb	Wg potrzeb

Minimalna częstotliwość kontaktów między obsługą Klienta Sage i licencjobiorcą podczas szukania rozwiązania problemu.				
<b>Planowany czas na dostarczenie poprawki oprogramowania</b>  Czas na dostarczenie poprawki oprogramowania, jeśli uzgodnione rozwiązanie zakłada, że poprawka jest wymagana.	Uzgodnione ramy czasowe	Kolejna kwartalna poprawka lub uzgodnione ramy czasowe	Kolejna lub przyszła wersja	Przyszła wersja
<b>Środki naprawcze</b>  Środki naprawcze mogą obejmować rozwiązanie zastępcze w zakresie korzystania z oprogramowania, istniejącą poprawkę oprogramowania, zastosowanie parametrów konfiguracyjnych, przywrócenie poprzednich wersji oprogramowania, poprawkę hotfix lub inne metody zastosowane przez obsługę Klienta Sage w celu umożliwienia dalszego użytkownika oprogramowania.	Rozwiązanie zastępcze lub kolejna kwartalna poprawka oprogramowania  W przypadku krytycznych problemów wymagana może być poprawka hotfix	Rozwiązanie zastępcze lub kolejna kwartalna poprawka oprogramowania	Kolejna lub przyszła wersja	Przyszła wersja

## ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA

Zamknięcie zgłoszenia następuje w poniższych przypadkach:

- Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 otrzymuje informację, że problem został rozwiązany.
- Nieotrzymania przez Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 niezbędnych do analizy i rozwiązania problemu informacji ciągu dwóch tygodni od wysłania prośby do Klienta.
- Udostępniono poprawkę oprogramowania – zgłoszenie zostanie zamknięte, gdy Klient zostanie powiadomiony o dostępności poprawki.

## ZDALNA DIAGNOSTYKA

W przypadku problemów, które najlepiej obserwować w czasie rzeczywistym, Sage może zaoferować Klientowi usługę zdalnej diagnostyki. Diagnostyka taka przeprowadzana jest z użyciem dowolnej metody wybranej przez Sage w porozumieniu z Klientem.

Aby umożliwić przeprowadzenie zdalnej diagnostyki, należy przygotować komputer podłączony do Internetu. Proces zdalnej diagnostyki może obejmować:

- Użycie systemu WebEx lub TeamViewer
- Użycie serwera VPN umożliwiającego nam połączenie się z siecią Klienta za pomocą dostarczonych przez Klienta nazwy użytkownika i hasła.

## NOWE WERSJE I AKTUALIZACJE

Nowe wersje systemu Sage X3 dostępnego lokalnie udostępniane są co około 12 miesięcy. Poprawki hotfix mogą być udostępniane w zależności od potrzeb. Wprowadzanie poprawek lub aktualizacji do oprogramowania należy najpierw przeprowadzić w środowisku testowym. Instalacja w środowisku produkcyjnym powinna odbyć się dopiero po gruntownym sprawdzeniu działania systemu.

## PRZESYŁANIE DANYCH DO SAGE

Jeśli Zespół Wsparcia Technicznego Sage X3 określi, że problem wymaga dodatkowych danych lub uszczegółowienia, może poprosić Klienta o przesłanie danych.

## PRAWA AUTORSKIE I WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

### PRAWA AUTORSKIE

Nasze produkty są nieustannie rozwijane, dlatego pomiędzy treścią tego dokumentu a faktycznym oprogramowaniem mogą występować nieznaczne różnice. W celu powiadomienia użytkowników o zmianach wydajemy pakiety aktualizacyjne i biuletyny uzupełniające treści tego dokumentu.

**Copyright 2019 Sage Sp. z o. o.**

Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszystkie nazwy produktów i marek użyte w tym dokumencie są zarejestrowanymi znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli (w tym znakami zastrzeżonymi, niezastrzeżonymi i znakami zgłoszonymi).

Żadna z części tej publikacji nie może być kopiowana, powielana, przesyłana, przepisywana, zapisywana w systemach odczytu ani tłumaczona na inne języki w jakiegokolwiek formie i przy użyciu środków elektronicznych, maszynowych, mechanicznych, magnetycznych, optycznych, chemicznych, ręcznych lub innych, bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody firmy Sage.

Ten dokument dotyczy oprogramowania Sage, którego wykorzystanie podlega oddzielnym umowom licencyjnym.

## WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wszystkie informacje zawarte w tym podręczniku podlegają okresowym zmianom i aktualizacjom.

Firma Sage dokłada wszelkich starań, aby treść podręcznika pozostawała poprawna, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy lub nieścisłości w nim zawarte.

W podręczniku znajdują się nawiązania do opcjonalnych i/lub należących do stron trzecich produktów i obiektów, które mogą wymagać oddzielnych licencji.

W podręczniku mogą zostać wprowadzane zmiany. Użytkownicy mają możliwość skontaktowania się z zespołem Wsparcia Technicznego w celu zweryfikowania, czy mają dostęp do najnowszej wersji dokumentu. Na życzenie Klienta zespół Wsparcia Technicznego zadba o aktualizację podręcznika.

Sage Sp. z o. o.  
Aleje Jerozolimskie 132  
02-305 Warszawa