

sage Partner

SAGE 200CLOUD Y
SAGE 50CLUD

Conéctate al mejor
Servicio de Soporte



¿Por qué necesito un Servicio de Soporte para mi software de gestión?

Sage sigue a tu lado incluso después de la compra de tu producto. No sólo para resolver dudas técnicas, si no para acompañarte y ayudarte día a día en tu trabajo. Gracias al Servicio de Soporte tendrás muchas ventajas:

- Tu solución estará siempre actualizada automáticamente a los últimos cambios legales y funcionales.
- Puedes hacer consultas ilimitadas a un técnico para resolver las dudas de uso del programa e incidencias.
- Te ayudamos a recuperar la información.
- Tendrás servicios de valor complementarios.
- Ahorras costes:
 - En el mantenimiento técnico.
 - En las actualizaciones de las aplicaciones.
 - Las suscripciones no tienen tratamiento contable de inversión. No se tiene que amortizar y su coste se puede deducir como gasto corriente.



Elige el Servicio de Soporte que mejor se adapte a tus necesidades

Sage 200cloud y Sage 50cloud disponen de niveles de Servicio de Soporte adaptados a todo tipo de necesidades. En función del nivel, añades servicios de valor y amplías los canales de comunicación. Todos los niveles incluyen las actualizaciones periódicas de versiones de software, legales y funcionales. Sin costes añadidos.

Nivel Standard

Accedes a un soporte online completo, con la garantía de tener siempre actualizada la aplicación a cambios legales y funcionales.

- Soporte online completo.
- Actualiza a la versión modernizada que incluye:
 - Live Update: Sistema configurable de actualización automático de descarga y actualización de las aplicaciones.
 - Mejoras en la usabilidad, es más rápido, intuitivo y sencillo.
 - Nuevas funcionalidades.
- Sistema de copias de seguridad automático en la nube.

¿Qué incluye el soporte online?

Con el nivel Standard puedes utilizar de forma ilimitada todos los canales online para resolver tus consultas y además puedes acceder al soporte de segundo nivel si fuese necesario.

- Asistencia Técnica por Chat

Desde la web de soporte puedes acceder al servicio técnico mediante un chat en directo, sin límite de consultas, en el horario establecido. Así obtienes respuesta a tus dudas en tiempo real de un técnico, ahorrándote la llamada telefónica. No necesitas instalarte nada, sólo necesitas acceder a la web de soporte con tus claves. Durante el chat, el técnico te puede enviar directamente un link con documentos y conectarse en remoto a tu equipo para solucionar problemas.

- Asistencia Técnica por e-mail con compromiso de respuesta en 24 horas laborables.

Puedes enviar una consulta al servicio técnico los 365 días del año, las 24 horas del día y nos comprometemos a responderte en el plazo máximo de 24 horas laborables. Las consultas y las respuestas se almacenan en la web de soporte para que puedas consultarlas o continuar la conversación desde la misma.

- Web de autoservicio

Es una herramienta de autoservicio disponible 24x7. En la nueva web de autoservicio encontrarás recursos que te permiten aprovechar mejor tu nueva solución Sage 200cloud. Para consultarla sólo tienes que dirigirte a <http://soporte.sage.es>



Nivel Extra

Tú eliges como prefieres hablar con un técnico, por teléfono o vía internet. Aclaras de forma ilimitada tus dudas con los técnicos, además de mantener actualizada tu aplicación a las últimas novedades legales y nuevas opciones.

- Accedes a un soporte multicanal, email, chat, soporte por web y soporte telefónico por línea gratuita.
- Actualiza a la versión modernizada que incluye:
 - Live Update: Sistema configurable de actualización automático de descarga y actualización de las aplicaciones.
 - Mejoras en la usabilidad, es más rápido, intuitivo y sencillo.
 - Nuevas funcionalidades.
- Sistema de copias de seguridad automático en la nube.
- Flexibilidad de pago, de cambio de funcionalidad y de soporte.

¿Qué incluye el Soporte multicanal?

La suscripción Extra te da la confianza de contar

con el soporte que te resuelve sin límite las consultas por el canal de comunicación que tú eliges, teléfono, chat, e-mail o web, para que nada estropee tu trabajo diario.

- Asistencia Técnica por Chat (igual que el nivel Standard). Asistencia Técnica por email con compromiso de respuesta en 24 horas laborables (igual que el nivel Standard).
- Web de autoservicio (igual que el nivel Standard).
- Soporte de 2º nivel: En el caso de que el servicio técnico de primer nivel no pueda resolver tu incidencia, se pasará nota al soporte de segundo nivel para que evalúen dicha incidencia. Puede existir alguna situación en las que tengas que pagar por esta intervención. Nos comprometemos a contactar contigo en el plazo máximo de 48 horas.
- Asistencia Técnica Telefónica por teléfono gratuito con número de llamadas y de consultas ilimitadas. Sólo tienes que llamar en el horario establecido para que un técnico atienda tu duda funcional o tu consulta técnica.

Nivel Complete

Se trata del nivel más alto de soporte, donde se incluye la garantía de respuesta en 30 minutos y la recuperación de disco duro, además de todo lo incluido en el nivel Extra.

- Accede a un soporte multicanal, email, chat, soporte por web y soporte telefónico por línea gratuita.
 - Garantía de respuesta en 30 minutos, si no la cumplimos te devolvemos la parte proporcional del contrato que te queda por disfrutar.
 - Horario de soporte extendido. Servicio de Recuperación de información en disco duro (HD) dañado. Es un servicio que si tuvieras que contratarlo a precio de mercado pagarías de 2.000 € a 4.000€. Actualiza a la versión modernizada que incluye:
 - Live Update (sistema configurable de actualización automático de descarga y actualización de las aplicaciones).
 - Mejoras en la usabilidad, es más rápido, intuitivo y sencillo.
 - Nuevas funcionalidades.
 - Sistema de copias de seguridad automático en la nube.
 - Flexibilidad de pago, de cambio de funcionalidad y de soporte.
- Asistencia Técnica por chat en horario de soporte extendido.
 - Asistencia Técnica por e-mail con compromiso de respuesta en 24 horas laborables (igual que el nivel Extra).
 - Web de autoservicio (igual que el nivel Extra).
 - Soporte de 2º nivel: En el caso de que el servicio técnico de primer nivel no pueda resolver tu incidencia, se pasará nota al soporte de segundo nivel para que evalúen dicha incidencia. Puede existir alguna situación en las que tengas que pagar por esta intervención. Nos comprometemos a contactar contigo en el plazo máximo de 24 horas e incluye asistencia ilimitada con las mismas características que la incluida actualmente en el nivel Exclusive de licencia perpetua.
 - Asistencia Técnica Telefónica por teléfono gratuito 900 en horario de soporte extendido.
 - Garantía de Atención Telefónica en 30 minutos: Si incumplimos el plazo, te devolvemos la parte proporcional del servicio que no hayas consumido y te continuamos dando servicio hasta la fecha de fin del mismo.
 - Soporte remoto en primer nivel: Siempre que el técnico de soporte lo considere necesario para ser más efectivo en la resolución de la incidencia podrá conectarse, previa autorización, a tu equipo para realizar la asistencia nec

¿Qué incluye el soporte Complete?

Con la suscripción Complete disfrutas de la seguridad que te da contar con el soporte que te resuelve sin límite las consultas en horario extendido e ininterrumpido, por el canal de comunicación gratuito que tú elijas: teléfono 900, chat, e-mail o web. Además cuentas con las mejores herramientas para guardar protegida la información importante para ti y si fuera necesario poder recuperarla.

Sage comercializa junto con Sage50cloud o Sage 200cloud, soluciones de terceros que no se rigen por estos Niveles de Servicios.

Niveles de servicio

Standard		Extra		Complete	
				Miembro Club Sage	
				Soporte remoto 1er nivel	Recuperación de información en HD
		Soporte de 2º nivel en <48h		Soporte de 2º nivel en <24h	Garantía de respuesta en <30'
Back-up online		Back-up online	Número 900 de soporte	Back-up online	Número 900 de soporte
Soporte por email	Soporte por chat	Soporte por email	Soporte por chat	Soporte por email	Soporte por chat
Servicio de acompañamiento	Soporte Autoservicio 24x7	Servicio de acompañamiento	Soporte Autoservicio 24x7	Servicio de acompañamiento	Soporte Autoservicio 24x7
Producto modernizado*	Actualización automática	Producto modernizado*	Actualización automática	Producto modernizado*	Actualización automática
Soporte de 2º nivel limitado **	Soporte en horario de oficina	Soporte de 2º nivel limitado **	Soporte en horario de oficina	Soporte de 2º nivel ilimitado **	Soporte en horario extendido
Actualizaciones y funcionalidades legales	Web exclusiva para clientes	Actualizaciones y funcionalidades legales	Web exclusiva para clientes	Actualizaciones y funcionalidades legales	Web exclusiva para clientes

Horario de soporte de oficina:

De lunes a jueves de 9:00 h a 14:00h y 15:00h a 18:30h | Viernes de 9:00h a 14:00h. Julio y agosto: de 8:00h a 15:00h

Horario de soporte extendido:

De lunes a jueves de 8:30 h a 19:00h | Viernes de 8:30h a 15:00h. Julio y agosto: de 8:00h a 15:00h * Nueva usabilidad, nuevo interface de usuario, nueva funcionalidad

** Se excluyen aquellos partes relacionados con adaptaciones a medida, instalaciones en equipos nuevos, recuperaciones de copias de seguridad y la formación.



Innovamos, diseñamos y creamos soluciones para ayudar al éxito de las empresas y sus comunidades en todo el mundo aplicando tecnología inteligente, fruto de nuestra imaginación y de la experiencia del cliente. Reinventamos el negocio, aportando energía, experiencia y tecnología para inspirar a nuestros clientes, emprendedores, dueños de empresas, comerciantes, contables, socios y desarrolladores que impulsan la economía global, con el objetivo de que cumplan sus sueños.

sage

