

E-book

# Sage 50

Conéctate al mejor  
Servicio de Soporte

Sage



# ¿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 solo para resolver dudas técnicas, sino 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.
- Acompañamiento personalizado.
- 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 50 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 o 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.
- Live Update: Sistema configurable para la descarga y actualización automática de aplicaciones.
- Siempre actualizado a las últimas novedades legales. Incorporación de nuevas funcionalidades en el producto recogidas de sugerencias de clientes y de aparición de nuevas tecnologías
- Acompañamiento personalizado: Un técnico experto, certificado en Sage 50, te acompañará de forma personalizada durante los tres primeros meses, para ayudarte a sacarle el máximo partido a tu solución. Te guiará en tu adaptación, resolviendo las consultas técnicas que te surjan y poniendo a tu disposición contenido exclusivo para acelerar tu aprendizaje, como documentación técnica, invitaciones a webinars, etc

**¿Qué incluye el Soporte online completo?** 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 instalar nada, sólo necesitas acceder a la web de soporte con tus claves. Durante el chat, el técnico te resolverá tu duda y podrá enviarte un link con documentos para que amplíes tus conocimientos sobre el tema tratado.
- Asistencia técnica por Sage Assistant, el asistente virtual de Sage que te ayudará en el momento si tienes alguna duda sobre la funcionalidad del producto.
- 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 50. Para consultarla sólo tienes que dirigirte a nuestro [centro de conocimiento de Sage](#).



# 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, Sage Assistant, chat, y soporte telefónico por línea gratuita.
- Live Update: Sistema configurable para la descarga y actualización automática de aplicaciones.
- Siempre actualizado a las últimas novedades legales.
- Incorporación de nuevas funcionalidades en el producto recogidas de sugerencias de clientes y de aparición de nuevas tecnologías
- Acompañamiento personalizado: Un técnico experto, certificado en Sage 50, te acompañará de forma personalizada durante los tres primeros meses, para ayudarte a sacarle el máximo partido a tu solución. Te guiará en tu adaptación, resolviendo las consultas técnicas que te surjan y poniendo a tu disposición contenido exclusivo para acelerar tu aprendizaje, como documentación técnica, invitaciones a webinars, etc.

## ¿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, Sage Assistant, para que nada estropee tu trabajo diario.

- Asistencia Técnica por Chat (igual que el nivel Standard).
- Asistencia técnica por Sage Assistant, el asistente virtual que te ayudará con dudas funcionales del producto al instante.
- Web de autoservicio (igual que el nivel Standard).
- 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.
- 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. Estas intervenciones del servicio de segundo nivel cubren las indicadas en el contrato anual de la suscripción. Nos comprometemos a contactar contigo en el plazo máximo de 48 horas.



# Nivel Complete



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

- Accede a un soporte multicanal, Sage Assistant, chat, 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€.
- Live Update: Sistema configurable para la descarga y actualización automática de aplicaciones.
- Siempre actualizado a las últimas novedades legales.
- Incorporación de nuevas funcionalidades en el producto recogidas de sugerencias de clientes y de aparición de nuevas tecnologías

- Acompañamiento personalizado: Un técnico experto, certificado en Sage 50, te acompañará de forma personalizada durante los tres primeros meses, para ayudarte a sacarle el máximo partido a tu solución. Te guiará en tu adaptación, resolviendo las consultas técnicas que te surjan y poniendo a tu disposición contenido exclusivo para acelerar tu aprendizaje, como documentación técnica, invitaciones a webinars, etc.

## ¿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, Sage Assistant o web. Además cuentas con las mejores herramientas para guardar protegida la información importante para ti y si fuera necesario poder recuperarla.

- Asistencia Técnica por chat en horario de soporte extendido.
- Asistencia técnica por Sage Assistant, el asistente virtual de Sage que te ayudará para dudas funcionales.
- Web de autoservicio (igual que el nivel Extra).
- Asistencia Técnica Telefónica por teléfono gratuito 900 en horario de soporte extendido.
- 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. Estas intervenciones del servicio de segundo nivel cubren las indicadas en el contrato anual de la suscripción. Nos comprometemos a contactar contigo en el plazo máximo de 48 horas.
- Soporte remoto en 1º 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 necesaria.



# Niveles de Servicio

Standard		Extra		Complete	
Soporte por chat		Número 900 de soporte		Recuperación de información en HD	
Sage Assistant	Soporte Autoservicio 24x7	Soporte de 2º nivel en <48h	Soporte por chat	Miembro de Sage Conecta	Garantía de respuesta en <30'
Acompañamiento personalizado	Actualización automática	Sage Assistant	Soporte Autoservicio 24x7	Soporte remoto	Número 900 de soporte
Soporte de 2º nivel limitado*	Soporte en horario de oficina	Acompañamiento personalizado	Actualización automática	Soporte de 2º nivel en <24h	Soporte por chat
Actualizaciones funcionalidades y legales	Web exclusiva para clientes	Soporte de 2º nivel limitado*	Soporte en horario de oficina	Sage Assistant	Soporte Autoservicio 24x7
		Acompañamiento personalizado	Actualización automática	Acompañamiento personalizado	Actualización automática
		Soporte de 2º nivel limitado*	Soporte en horario de oficina	Soporte de 2º nivel <b>limitado*</b>	Soporte en horario <b>extendido</b>
		Actualizaciones funcionalidades y legales	Web exclusiva para clientes	Actualizaciones funcionalidades y 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.

\* Determinados servicios de intervención en segundo nivel pueden ser facturables.

 **Nuevo servicio**

 **Servicio mejorado**

**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.**





900 800 401  
[sagekb.com](http://sagekb.com)



Sage

©2022 The Sage Group plc or its licensors. Sage, Sage logos, Sage product and service names mentioned herein are the trademarks of The Sage Group plc or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.