

# Zasady wsparcia oraz zakres usług Wsparcia Technicznego Produktu



**grudzień 2022**

## Zakres dokumentu

<b>1. Wstęp</b> .....	<b>3</b>
1.1. Cel usługi .....	3
1.2. Zakres usług.....	3
1.3. Sposób świadczenia usługi .....	4
1.4. Godziny dostępności Wsparcia Technicznego Produktu Symfonii.....	4
1.5. Dane osobowe.....	5
<b>2. Zakres wsparcia</b> .....	<b>5</b>
2.1. Produkty objęte usługą .....	5
2.2. Zakres usługi.....	5
2.3. Wymagania dotyczące zgłoszeń przekazywanych w ramach usługi.....	6
2.4. Naprawa i diagnoza baz – zasady i zakres odpowiedzialności .....	6
<b>3. Polecane źródła wiedzy</b> .....	<b>8</b>

# 1. Wstęp

## 1.1. Cel usługi

Naszym celem jest zapewnienie profesjonalnego wsparcia technicznego dla Klientów posiadających aktywowaną usługę Symfonia Gwarancja lub Symfonia. Jako profesjonalne wsparcie techniczne dołożymy wszelkich starań, żeby odpowiedzi na przesłane do nas pytania oraz wątpliwości związane z produktami Symfonii 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 Symfonia, skierujemy Klienta do odpowiednich źródeł wiedzy. Tymi źródłami wiedzy mogą być pracownicy zatrudnieni przez Klienta w jego firmie, autoryzowani Partnerzy Symfonii, certyfikowani konsultanci lub zewnętrznymi dostawcy usług. Ponadto, szeroką gamę usług dodatkowych, nie objętych e-wsparciem, oferują zespoły usług profesjonalnych Symfonii i zespół Akademii Symfonii.

## 1.2. Zakres usług

W zależności od rodzaju zakupionej usługi Symfonia Gwarancja lub Symfonia Subskrypcja, zakres świadczonych usług może się różnić. Szczegółowe informacje o zakresie zawarte są w tabeli:

### Usługi wsparcia technicznego, dla produktów w modelu subskrypcyjnym:

Rodzaj usługi	Społeczność	Centrum pomocy	Aktualizacja prawna	Aktualizacja funkcjonalna	Wsparcie techniczne			Oddzwonienie na życzenie	Pierwszeństwo obsługi	Pomoc zdalna
					eBOK	czat	infolinia			
Gwarancja Podstawowa+ (subskrypcja)	✓	✓	✓	✓	✓*					
Gwarancja Wygoda (subskrypcja)	✓	✓	✓	✓	✓	✓**	✓			
Gwarancja eWsparcie (subskrypcja)	✓	✓	✓	✓	✓	✓**				
Gwarancja Komfort+ (subskrypcja)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
Gwarancja VIP+ (subskrypcja)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

\* W zakresie zgłoszenia błędu w produkcie

\*\* Dla wybranych programów: Symfonia Handel, Symfonia Finanse i Księgowość, Symfonia ERP Finanse i Księgowość, Symfonia Kadry i Płace, Symfonia eBiuro, Symfonia OCR.

## Usługi wsparcia technicznego, dla produktów w modelu licencyjnym:

Rodzaj usługi	Społeczność	Centrum pomocy	Aktualizacja prawna	Aktualizacja funkcjonalna	Wsparcie techniczne			Oddzwonienie na życzenie	Pierwszeństwo obsługi	Pomoc zdalna
					eBOK	czat	infolinia			
Bezpłatnie	✓	✓			✓*					
Gwarancja podstawowa	✓	✓	✓		✓*					
Gwarancja Premium	✓	✓	✓	✓	✓*					
Gwarancja Prestiż	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
Gwarancja Wygoda	✓	✓	✓	✓	✓	✓**	✓			
Gwarancja Komfort	✓	✓	✓		✓		✓			
Gwarancja VIP	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

\* W zakresie zgłoszenia błędu w produkcie

\*\* Dla wybranych programów: Symfonia Handel, Symfonia Finanse i Księgowość, Symfonia ERP Finanse i Księgowość, Symfonia Kadry i Płace, Symfonia eBiuro, Symfonia OCR.

### 1.3. Sposób świadczenia usługi

W zależności od rodzaju zakupionej usługi, wsparcie techniczne świadczone jest w formie:

- 1.3.1. **eWsparcia (eBOK)** poprzez stronę Elektronicznego Wsparcia Technicznego Produktu w serwisie [Symfonia eBOK](#). Warunkiem dostępu do usługi jest złożenie zamówienia na usługę oraz założenie konta na platformie [Symfonia eBOK](#). Aby to zrobić należy wypełnić [formularz rejestracyjny](#) i odesłać go na adres [bok@symfonia.pl](mailto:bok@symfonia.pl). W zakresie zgłoszenia błędu, wsparcie jest realizowane niezależnie od rodzaju posiadanej usługi, zgodnie z Zakresem wsparcia opisanym w niniejszym dokumencie.
- 1.3.2. **Czatu** realizowanego dla niektórych programów Symfonii.
- 1.3.3. **Społeczności** - obsługiwanej przez konsultantów Symfonii jak i przez społeczność użytkowników oprogramowania Symfonia.
- 1.3.4. **Centrum pomocy** – bazy wiedzy z artykułami i instrukcjami dostępnymi dla użytkowników rozwiązań Symfonii pod linkiem: [Centrum pomocy](#)
- 1.3.5. **Telefonicznej - infolinia**. Warunkiem skorzystania z usługi jest identyfikacja numerem seryjnym aktualnej wersji produktu Symfonia. Dodatkowe informacje na temat identyfikacji dostępne są w [Centrum pomocy](#).
- 1.3.6. **Pomocy zdalnej** realizowanej przez konsultantów Symfonii, w sytuacji, gdy inne formy pomocy nie są, w ocenie konsultanta lub Klienta, wystarczająco efektywne. Decyzję o realizacji takiej formy pomocy podejmuje konsultant Symfonii. W ramach połączenia zdalnego konsultant nie realizuje czynności za użytkownika. Połączenie zdalne jest prowadzone tylko w obecności użytkownika przy komputerze.
- 1.3.7. **Oddzwonienia na życzenie** – realizowanego na podstawie żądania, wygenerowanego przez Klienta, w trakcie kontaktu z Symfonią.

### 1.4. Godziny dostępności Wsparcia Technicznego Produktu Symfonii

Serwis eBOK dostępny jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Wsparcie Techniczne dla produktów Symfonii obsługuje zgłoszenia Klientów w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00. Telefoniczne wsparcie techniczne dostępne jest w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00 - 16:00. Czas pojedynczej konsultacji telefonicznej jest ograniczony do 30 minut.

### 1.5. Dane osobowe

Świadcząc usługi wsparcia technicznego, w przypadku dostępu do danych osobowych, których administratorem jest Klient i powierzenia ich przetwarzania Symfonii, zastosowanie znajdują postanowienia „Regulaminu powierzenia przetwarzania danych osobowych przy świadczeniu usług” opublikowanego na stronie internetowej [www.symfonia.pl/regulaminy](http://www.symfonia.pl/regulaminy).

## 2. Zakres wsparcia

### 2.1. Produkty objęte usługą

- 2.1.1. Wsparciem technicznym w Zespole Wsparcie Technicznego Produktu Symfonii objęte są produkty w wersji najnowszej oraz jednej wstecz.
- 2.1.2. Warunkiem otrzymania wsparcia jest zakup jednej z Usług Symfonia Gwarancja lub Symfonia Subskrypcja zawierających wsparcie techniczne. Opis Usług dostępny jest na stronie <https://symfonia.pl/>.
- 2.1.3. Oprogramowanie Symfonii powinno być instalowane i używane na urządzeniach i systemach, które spełniają wymagania podane w dokumentacji technicznej dla danej wersji programu. Dokumentacja techniczna programów dostępna jest na witrynie <https://pomoc.symfonia.pl/>.
- 2.1.4. W przypadku produktów:
  - Symfonia Obieg Dokumentów
  - Symfonia Biuro Rachunkowe Online
  - Symfonia ERP e-Pracownikusługa wsparcia realizowana jest tylko dla produktu, który został wdrożony i skonfigurowany przez autoryzowanego partnera Symfonii lub zespół usług profesjonalnych Symfonii na podstawie osobnego zamówienia.

### 2.2. Zakres usługi

Wsparcie Techniczne realizowane jest w następującym zakresie:

- 2.2.1. Rozwiązania konkretnych problemów pojawiających się podczas operacji instalacji, aktualizacji, migracji lub konfiguracji oprogramowania.
- 2.2.2. Wsparcia problemów z bieżącą obsługą programu, w zakresie funkcjonalności przedstawionych w dokumentacji programu.
- 2.2.3. Wymiany danych pomiędzy modułami programów, zgodnie z opublikowanymi w [Centrum pomocy](#) tabelami współpracy/integracji.
- 2.2.4. Serwisu baz danych (odpłatnie).

Usługą wsparcia nie są objęte:

- 2.2.5. Instalacja 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.
- 2.2.6. Szkolenia produktowe.
- 2.2.7. Problemy wynikające ze specyficznej konfiguracji środowiska Klienta związanej z wprowadzoną konfiguracją zabezpieczeń, objawiających się np. blokowaniem lub modyfikacją standardowych dostępu użytkowników do funkcji i zasobów systemu operacyjnego z zainstalowanym programem.

- 2.2.8. Konfiguracja i obsługa funkcjonalności dostarczonej Użytkownikowi przez autoryzowanego partnera Symfonii lub zespół usług profesjonalnych Symfonii w ramach indywidualnego rozwiązania.
- 2.2.9. Zespół Wsparcia Technicznego Produktu nie udziela porad prawnych i podatkowych.
- 2.2.10. Konsultacje w zakresie Wsparcia Technicznego Produktu nie obejmują definiowania schematów księgowania, dodawania elementów/formuł, konfiguracji środowiska informatycznego klienta. Usługi w tym zakresie świadczone są przez naszych Partnerów i zespół usług profesjonalnych Symfonii, na podstawie osobnego zamówienia.

### **2.3. Wymagania dotyczące zgłoszeń przekazywanych w ramach usługi**

- 2.3.1. Zasada główna: jedno zgłoszenie powinno zawierać opis jednego problemu.
- 2.3.2. Dodatkowo, każde zgłoszenie musi zawierać:
- nazwę produktu, którego dotyczy,
  - czynności wykonane, niezbędne do powtórzenia problemu:
    - jakie było oczekiwanie, efekt końcowy,
    - jakie czynności zostały wykonane,
    - co było faktycznym rezultatem poczynionych działań;
  - zrzuty ekranu obrazujące występujący problem, łącznie z widoczną ścieżką adresu strony www, która zawiera nazwę instancji lub tenanta (w zależności od produktu);
  - nazwę i wersję przeglądarki internetowej, (w zależności od produktu);
  - log aplikacji (w zależności od produktu, zgodnie z dokumentacją opublikowaną w Symfonia Pomoc Online);
  - informacje o koncie użytkownika, na którym wystąpił problem (w zależności od produktu).
- 2.3.3. W przypadku produktów: Symfonia Obieg Dokumentów oraz Symfonia Biuro Rachunkowe Online wymagane jest, aby osoba zgłaszająca posiadała uprawnienia administratora.

### **2.4. Naprawa i diagnoza baz – zasady i zakres odpowiedzialności**

- 2.4.1. Serwis baz danych świadczony przez Wsparcie Techniczne jest usługą płatną zlecaną niezależnie od posiadanego abonamentu w formie wiadomości e-mail lub opcjonalnie z poziomu programu. Przesłanie bazy danych stanowi akceptację warunków przedstawionych przez Symfonię na jakich naprawa ta ma się odbyć.
- 2.4.2. Osoba przekazująca bazę do naprawy musi podać hasło, nazwę użytkownika administracyjnego oraz wersję silnika bazodanowego.
- 2.4.3. Odpowiedzialność Symfonii za naprawę bazy danych jest ograniczona do wysokości całości wynagrodzenia pobranego za tę usługę, a także jest ograniczona w czasie – do 28 dni od dnia wydania bazy danych przez Symfonię. W tym czasie użytkownik powinien zgłosić wszelkie roszczenia.
- 2.4.4. Przyjmując bazę danych Klienta do naprawy, Symfonia zobowiązuje się do zachowania jej poufności. W szczególności, Symfonia zobowiązuje się do:
- zachowania informacji zawartych w bazie danych w tajemnicy i podjęcia w stosunku do nich takich samych środków ostrożności, jak te stosowane w stosunku do własnych informacji poufnych, i w stosunku do których Symfonia gwarantuje, że zapewniają one odpowiednią ochronę przeciwko nieupoważnionemu ujawnieniu, kopiowaniu lub wykorzystaniu;

- ograniczenia dostępu do informacji zawartych w bazie danych jedynie do tych swoich pracowników, współpracowników i konsultantów, którym jest to niezbędne w związku ze świadczeniem usług przez Symfonię, zapewniając, iż wskazane wyżej osoby będą również zobowiązane do zachowania poufności. Za działanie tych osób Symfonia odpowiada jak za własne działanie.

## 3. Polecane źródła wiedzy

Kategoria	Objęte wsparciem Symfonii	POZA wsparciem Symfonii	Polecane źródła wiedzy
<b>Instalacja i aktualizacje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyjaśnianie wszelkich kroków w ramach instalacji lub aktualizacji</li> <li>Diagnozowanie problemów/wątpliwości napotykanym w trakcie instalacji lub aktualizacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wspomaganie krok po kroku podczas instalacji / aktualizacji Usługi instalacji — lokalnie (na miejscu) lub zdalnie (np. w ramach Terminal Services, WebEx itp.)</li> <li>Usługi konsultacyjne dotyczące instalacji lub rozwiązania problemów związanych z instalacją produktów nie pochodzących od Symfonii w środowisku technicznym Twojej firmy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoryzowany Partner Symfonii</li> <li>Usługi Profesjonalne Symfonii</li> <li>Twój personel IT</li> <li>Symfonia Pomoc Online</li> <li>Centrum pomocy</li> <li>Spółeczność Klientów Symfonii</li> <li>Symfonia University (Symfonia U)</li> <li>Akademia Symfonii</li> </ul>
<b>Parametryzacja / Konfiguracja Migracja danych/ 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 napotykanym podczas parametryzacji, konfiguracji oraz konwersji danych produktu Symfonia</li> <li>Zalecenia dotyczące stosowania produktów Symfonii w Twojej firmie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usługi konsultingowe, 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 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 Symfonii</li> <li>Usługi Profesjonalne Symfonii</li> <li>Twój personel IT</li> <li>Symfonia Pomoc Online</li> <li>Centrum pomocy</li> <li>Spółeczność Klientów Symfonii</li> <li>Symfonia University (Symfonia U)</li> <li>Akademia Symfonii</li> </ul>



### Wprowadzanie danych / Korzystanie z produktu

- Porady dotyczące rozwiązywania problemów spowodowanych przez niepoprawne wprowadzenie danych przez interfejs produktu Symfonia
- Wyjaśnienie, co oznaczają różne pola lub procesy, które mogą wydawać się niejasne
- Diagnozowanie problemów napotykanych podczas wprowadzania danych lub korzystania z produktu
- Diagnozowanie związanych z produktem Symfonia błędów i komunikatów

### Import / Eksport

- Porady dotyczące właściwego formatu danych do importowania do Twojego produktu Symfonia
- Diagnozowanie błędów lub problemów napotykanych podczas importowania lub eksportowania danych
- Przykład standardowego formatu do importu/eksportu

- 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 Symfonia

- Eksportowanie dokładnych danych z programu zewnętrznego dostawcy lub walidacja/sformatowanie ich za Ciebie w celu importowania do Twojego produktu Symfonia
- 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

- Autoryzowany Partner Symfonii
- Usługi Symfonia Professional Services
- Twój personel IT
- Symfonia Pomoc Online
- Centrum pomocy
- Społeczność Klientów Symfonii
- Symfonia University (Symfonia U)
- Akademia Symfonii
- Twój księgowy
- Zewnętrzny dostawca oprogramowania

- Autoryzowany Partner Symfonii
- Usługi Symfonia Professional Services
- Twój personel IT
- Symfonia Pomoc Online
- Centrum pomocy
- Społeczność Klientów Symfonii
- Symfonia University (Symfonia U)
- Akademia Symfonii
- Twój księgowy
- Zewnętrzny dostawca programowania

<b>Raporty i formularze</b>	<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><li>• Doradztwo w zakresie podstawowych problemów napotykanych w dostarczanych przez Symfonię narzędziach do raportowania</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 raportowania od zewnętrznych dostawców (formuły formatowania, parametry itd.)</li><li>• Wspomaganie w zakresie połączenia z Twoimi danymi Symfonii w celu wykorzystania ich w narzędziach do raportowania od zewnętrznych dostawców</li><li>• Szkolenie w zakresie korzystania z produktów od zewnętrznych dostawców</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoryzowany Partner Symfonii</li><li>• Usługi Symfonia Professional Services</li><li>• Twój personel IT</li><li>• Symfonia Pomoc Online</li><li>• Centrum pomocy</li><li>• Społeczność Klientów Symfonii</li><li>• Symfonia University (Symfonia U)</li><li>• Akademia Symfonii</li><li>• Zewnętrzny dostawca</li></ul>
<b>Sprzęt, systemy operacyjne (OS), platformy baz danych, Internet Information Server (IIS), platforma chmury, przeglądarki itd.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wyjaśnienie zaleceń i wymagań systemowych</li><li>• Doradztwo w zakresie wszelkich konkretnych ustawień konfiguracji wymaganych dla Twojego produktu Symfonia</li><li>• Diagnozowanie problemów z drukowaniem doświadczanych podczas korzystania z Twojego produktu Symfonia, jeśli poza tym funkcja drukowania działa poprawnie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalacja, konfigurowanie systemów dostawców, np. systemu operacyjnego na komputerze stacjonarnym, Microsoft Server i/lub SQL Server, IIS, SMTP, usług zdalnych itd.</li><li>• Diagnozowanie problemów ze stabilnością, wydajnością i innych</li><li>• Diagnozowanie problemów z systemem operacyjnym (z zaporą sieciową, programem antywirusowym, pozwoleniami)</li><li>• Diagnozowanie, instalacja lub konfiguracja Twojego środowiska wirtualnego (Citrix, Vmware, HyperV itd.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoryzowany Partner Symfonii</li><li>• Twój personel IT</li><li>• Usługi Symfonia Professional Services</li><li>• Twój dostawca sprzętu, systemu operacyjnego, bazy danych, IIS lub przeglądarki</li><li>• Dostawca usługi chmury</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Wspomaganie instalacji lub konfiguracji oprogramowania poczty elektronicznej itd.</li><li>• Wspomaganie w zakresie łączności lub konfiguracji drukarek</li><li>• Szkolenia</li></ul>	
<b>Łączność sieci</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnozowanie problemów z łącznością w ramach Twojego produktu Symfonia, kiedy, poza tym Twoja obsługiwana infrastruktura sieciowa działa</li><li>• Diagnozowanie łączności z centrum hostującym Symfonii, kiedy połączenie z Internetem działa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnozowanie problemów z połączeniem z Internetem</li><li>• Diagnozowanie problemów z łącznością niedotyczących Twojego produktu Symfonia</li><li>• Wspomaganie w zakresie nieobsługiwanych sieci.</li><li>• Instalacja, diagnozowanie lub konfiguracja zabezpieczeń / kart / okablowania / osprzętu / oprogramowania sieci (WAN/LAN)</li><li>• Szkolenia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoryzowany Partner Symfonii</li><li>• Twój personel IT</li><li>• Twój dostawca usług internetowych (ISP)</li><li>• Twój zewnętrzny dostawca usług IT</li></ul>