

## Podpora

ORBITALA nudi podporo za svoje programske produkte vsak delovnik med 8.00 in 16.00 uro.

Podpora se lahko kontaktira na telefonski &scaron;tevilki 02 426 02 76 ali faks &scaron;tevilki 02 426 02 78 ali po elektronski po&scaron;ti na naslov: [podpora@orbitala.si](mailto:podpora@orbitala.si). Povezava podpore .

Vse zahteve za pomo&scaron; ali prijave napak morajo biti pisne in morajo vsebovati:

- Naziv podjetja za katerega se naro&scaron;a podpora in Ime kontaktne osebe, ki kontaktira podporo,
- Ime programskega modula v katerem prihaja do te&scaron;av, motenj ali napak v delovanju,
- Opis te&scaron;av, motenj ali napake, ki naj vsebuje opis postopka, po katerem se je programska oprema uporabljala, navedba morebiti vpisanih podatkov pri uporabi in sporo&scaron;ilo ki ga programska oprema javi ali razlaga nepravilnih rezultatov pri delovanju programske opreme.

Â½eljene so ekranske slike z opisi postopkov in ekranskih slik. Ekranska slika se kreira tako, da se ko je na ekranu slika, ki jo Â¾eli uporabnik posredovati podpori, pritisne tipka "Prt scr", ki se obi&scaron;ajno nahaja desno zgoraj na tipkovnici. Ob pritisku na tipko "Prt scr", si ra&scaron;unalnik shrani sliko, katero lahko prilepimo v poljuben program, ki podpira lepljenje slik (Microsoft Word, Open Office, Slikar, poljubni programi za obdelovanje slik). Tako izdelan dokument v Microsoft Wordu, lahko uporabniki opremijo z ve&scaron;imi slikami, dodajo komentarje k slikam in po&scaron;ljejo kot priponko email sporo&scaron;ilo na elektronski naslov podpore ali natisnejo in po&scaron;ljejo po faksu.

### SPLO&Scaron;NI POGOJI PRI IZVAJANJU PODPORE

Orbitala nudi brezpla&scaron;no podporo le za primere, ki sodijo v Garancijsko klavzulo podjetja Orbitala. Garancijska klavzula velja za primere ko programska oprema ne deluje v skladu z zakonskimi dolo&scaron;bami oz. skladno s specifikacijo in navodili o delovanju programske opreme, po krivdi podjetja Orbitala. V takem primeru podjetje Orbitala na lastne stro&scaron;ke odpravi nepravilnost pri delovanju programske opreme.

V vseh ostalih primerih se podpora ovrednoti glede na na&scaron;in izvajanja podpore. Za podjetja, ki imajo sklenjeno pogodbo o vzdr&scaron;evanju, se podpora obra&scaron;unava skladno s pogodbo, za ostale pa po ceniku storitev podjetja Orbitala.