

Podpora

ORBITALA nudi podporo za svoje programske produkte vsak delovnik med 8.00 in 16.00 uro. Podpora se lahko kontaktira na telefonski številki +386 2 426 02 76+386 2 426 02 76 ali faks številki + 386 2 426 02 78 ali po elektronski pošti na naslov: podpora@orbitala.si.

Za povezavo podpore kliknite tukaj AeroAdmin ali RemoteUtilities . Seveda ob dogovoru s podporo Orbitala. Povezava preko TV . Povezava preko AnyDesk .
CallSend SMSCall from mobileAdd to SkypeYou'll need Skype CreditFree via Skype

Vse zahteve za pomoš ali prijave napak morajo biti pisne in morajo vsebovati:

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

šeljene so ekranske slike z opisi postopkov in ekranskih slik. Ekranska slika se kreira tako, da se ko je na ekranu slika, ki jo šeli uporabnik posredovati podpori, pritisne tipka "Prt scr", ki se obišajno nahaja desno zgoraj na tipkovnici. Ob pritisku na tipko "Prt scr", si rašunalnik 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 vešimi slikami, dodajo komentarje k slikam in pošljejo kot priponko email sporošilu na elektronski naslov podpore ali natisnejo in pošljejo po faksu.

SPLOšNI POGOJI PRI IZVAJANJU PODPORE

Orbitala nudi brezplašno 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 dološbami oz. skladno s specifikacijo in navodili o delovanju programske opreme, po krivdi podjetja Orbitala. V takem primeru podjetje Orbitala na lastne stroške odpravi nepravilnost pri delovanju programske opreme.

V vseh ostalih primerih se podpora ovrednoti glede na našin izvajanja podpore. Za podjetja, ki imajo sklenjeno pogodbo o vzdrševanju, se podpora obrašunava skladno s pogodbo, za ostale pa po ceniku storitev podjetja Orbitala.

NOV RAZVOJ

V letu 2007 prehaja Orbitala na razvoj programske opreme v razvojnih ciklih in novih razvojnih verzijah. Pri tem bomo imeli hkrati v obdelavi dve verziji programske opreme. To sta produkcijska in razvojna verzija.

- Produkcijska verzija je tista ki je namešena pri uporabnikih in je v uporabi. Na tej verziji Orbitala ne nudi novega razvoja, razen v izjemnih primerih in taki izjemni primeri so vedno plašljivi, na tej verziji nudimo le garancijsko odpravljanje napak. S tem se šelimo izogniti napakam, ki se dogajajo pri razvojnih novosti.
- Razvojna verzija je tista kjer Orbitala razvija novosti. Ko je konšan razvoj planiranih novosti, to pomeni da so novosti razvite, testirane in dokumentirane, postane razvojna verzija produkcijska, se namesti pri uporabnikih, stara produkcijska se pa opusti in gre v zgodovino. Tak razvojni cikel se prišne z zbiranjem razvojnih nalog. Razvojne naloge pridobi Orbitala z narošili uporabnikov ali lastnim planiranjem razvoja. Cikel se nadaljuje z razvojem planiranih nalog in testiranjem razvitih novosti. Zadnja faza razvojnega cikla je dokumentiranje sprememb in instalacija pri uporabnikih. Takrat postane razvojna verzija tudi produkcijska in prišne se nov razvojni cikel.

VZDRšEVALNE POGODBE IN PLAšELJIVOST RAZVOJA

Zaradi nejasnosti pri narošanju novosti s strani uporabnikov z vzdrševalnimi pogodbami, bi šeleli pojasniti pravila pri dološanju dodatne plašljivosti razvoja novosti. Vsa narošila sprememb v programski opremi, ki jih uporabniki narošijo, se plašajo po porabljenih urah za razvoj po ceniku storitev podjetja Orbitala. Izjema so narošila, zaradi zakonskih sprememb ali v izjemnih primerih narošila, ki onemogošajo normalno poslovanje uporabnikom. Upravišenost takih zahtev oceni razvojna skupina podjetja Orbitala in v primeru upravišene zahteve gre tako narošilo v razvojni plan pri naslednji razvojni verziji. še uporabnik šeli imeti tako zahtevo realizirano takoj, jo lahko Orbitala izvede vendar samo proti plašilu razvojnih ur.