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 pomoÄ• ali prijave napak morajo biti pisne in morajo vsebovati:
- Naziv podjetja za katerega se naroÄ•a podpora in Ime kontaktne osebe, ki kontaktira podporo,
- Ime programskega modula v katerem prihaja do teÅ¾av, motenj ali napak v delovanju,
- Opis teÅ¾av, motenj ali napake, ki naj vsebuje opis postopka, po katerem se je programska oprema uporabljala, navedba morebiti vpisanih podatkov pri uporabi in sporoÄ•ilo ki ga programska oprema javi ali razlaga nepravilnih rezultatov pri delovanju programske opreme.

Å½eljene so ekranske slike z opisi postopkov in ekranskih slik. Ekranska slika se kreira tako, da se ko je na ekranu slika, ki jo Å¾eli uporabnik posredovati podpori, pritisne tipka "Prt scr", ki se obiÄ•ajno nahaja desno zgoraj na tipkovnici. Ob pritisku na tipko "Prt scr", si raÄ•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 veÄ•imi slikami, dodajo komentarje k slikam in pošljejo kot priponko email sporoÄ•ilu na elektronski naslov podpore ali natisnejo in pošljejo po faksu.

SPLOŠNI POGOJI PRI IZVAJANJU PODPORE
Orbitala nudi brezplaÄ•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 doloÄ•bami 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 naÄ•in izvajanja podpore. Za podjetja, ki imajo sklenjeno pogodbo o vzdrÅ¾evanju, se podpora obraÄ•unava 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 namešÄ•ena pri uporabnikih in je v uporabi. Na tej verziji Orbitala ne nudi novega razvoja, razen v izjemnih primerih in taki izjemni primeri so vedno plaÄ•ljivi, na tej verziji nudimo le garancijsko odpravljanje napak. S tem se Å¾elimo izogniti napakam, ki se dogajajo pri razvojih novosti.
- Razvojna verzija je tista kjer Orbitala razvija novosti. Ko je konÄ•an razvoj planiranih novosti, to pomeni da so novosti razvite, testirane in dokumentirane, postane razvojna verzija produkcijska, se namesti pri uporabnikih, stara produkcijska se pa opustiin gre v zgodovino. Tak razvojni cikel se priÄ•ne z zbiranjem razvojnih nalog. Razvojne naloge pridobi Orbitala z naroÄ•ili 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 priÄ•ne se nov razvojni cikel.

VZDRÅ½EVALNE POGODBE IN PLAÄŒLJIVOST RAZVOJA
Zaradi nejasnosti pri naroÄ•anju novosti s strani uporabnikov z vzdrÅ¾evalnimi pogodbami, bi Å¾eleli pojasniti pravila pri doloÄ•anju dodatne plaÄ•ljivosti razvoja novosti. Vsa naroÄ•ila sprememb v programski opremi, ki jih uporabniki naroÄ•ijo, se plaÄ•ajo po porabljenih urah za razvoj po ceniku storitev podjetja Orbitala. Izjema so naroÄ•ila, zaradi zakonskih sprememb ali v izjemnih primerih naroÄ•ila, ki onemogoÄ•ajo normalno poslovanje uporabnikom. UpraviÄ•enost takih zahtev oceni razvojna skupina podjetja Orbitala in v primeru upraviÄ•ene zahteve gre tako naroÄ•ilo v razvojni plan pri naslednji razvojni verziji. ÄŒe uporabnik Å¾eli imeti tako zahtevo realizirano takoj, jo lahko Orbitala izvede vendar samo proti plaÄ•ilu razvojnih ur.