

Podpora

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

Podpora se lahko kontaktira na telefonski številki 02 426 02 76 ali faks številki 02 426 02 78 ali po elektronski pošti na naslov: podpora@orbitala.si. Povezava podpore .

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

- Naziv podjetja za katerega se naraša 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.

Â½eljene so ekranske slike z opisi postopkov in ekranskih slik. Ekranska slika se kreira tako, da se ko je na ekranu slika, ki jo Â¼eli 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.