

## Servizio di supporto tecnico e aggiornamenti software

Nel presente documento abbiamo raccolto le più comuni domande e risposte circa il servizio di supporto tecnico e aggiornamento software offerto sui prodotti WINJAY radio and TV automation.

All'atto dell'acquisto iniziale è solitamente incluso un servizio di supporto tecnico e aggiornamento, valido per il periodo specificato nell'offerta di vendita con incluse tutte le migliorie e bug fix che saranno rilasciate relativamente ai plug-in acquistati, più alcune ore di supporto tecnico. Allo scadere del periodo gratuito iniziale, è possibile estendere la sottoscrizione al servizio a intervalli di un anno o multipli.

**Q.** Dove è possibile verificare lo stato della mia sottoscrizione e data di scadenza ?

**A.** Ciascun fine mese inviamo automaticamente al Vs. indirizzo email un report contenente tutte le informazioni richieste. Vi invitiamo a contattarci nel caso non riceviate tali informazioni e desideriate essere aggiunti alla mailing list.

**Q.** La mia licenza è soggetta a scadenza nel caso non sottoscrivo un pacchetto di supporto tecnico aggiornamenti software?

**A.** Assolutamente no, se avete acquistato una normale licenza d'uso (non un noleggio), tale licenza non è soggetta ad alcuna scadenza. Semplicemente, non sarà possibile accedere al servizio di supporto tecnico e aggiornamenti software. Af ogni modo, suggeriamo la sottoscrizione annuale a tale servizio in modo da mantenere la vostra licenza sempe aggiornata alle ultime release, per garantire una sempre perfetta funzionalità e preservare l'investimento iniziale.

**Q.** ≡ Qual'è il costo per un pacchetto di 1 anno di supporto tecnico e aggiornamenti software ?

**A.** ≡ Il costo è estremamente ragionevole se rapportato ai servizi offerti, e dipende dalla specifica applicazione e plug-in acquistati. Vi invitiamo a contattarci per richiedere un preventivo senza alcun obbligo di sottoscrizione.

**Q.** ≡ Supponiamo che sia soddisfatto della versione attuale e non intendo aggiornare il software, posso acquistare solo un pacchetto di supporto tecnico?

**A.** ≡ Certamente, il costo di acquisto del solo supporto senza aggiornamenti software è dettagliato qui: [http://www.winjay.it/it/59/Tech\\_support/](http://www.winjay.it/it/59/Tech_support/)

Ad ogni modo, occorre osservare che in caso una applicazione richieda l'installazione di un aggiornamento, ad esempio per risolvere un problema di compatibilità in seguito ad aggiornamento di sistema operativo e/o hardware, o qualunque altra ragione, non sarà possibile accedere a tali aggiornamenti.

Inoltre, come WINJAY non ha senso per noi conservare in archivio procedure di installazione ormai obsolete, per cui nel caso si renda necessaria una reinstallazione del software, è responsabilità del cliente conservare e rendere disponibili tali procedure di installazione.

**Q.** ≡ Desidero acquistare un pacchetto di supporto tecnico e aggiornamenti ma la mia licenza è stata acquistata tempo addietro e non ho mai effettuato gli aggiornamenti negli scorsi anni. E' possibile acquistare 1 anno a partire da ora e ricevere tutti gli aggiornamenti già rilasciati in passato ?

**A.** ≡ Occorre considerare che l'ultima versione rilasciata è il risultato di un processo di sviluppo continuo nel corso degli anni, ed essendo virtualmente impossibile installare le ultime funzionalità tralasciando le precedenti per le quali non si è sottoscritto un aggiornamento, se si desidera aggiornare una versione ormai obsoleta è ovviamente necessario acquistare gli arretrati per questi anni non utilizzati.

A titolo di paragone, è come pretendere di aggiornare una licenza preesistente di Windows98 direttamente a Windows10: occorre acquistare tutti gli aggiornamenti intermedi o abbandonare la licenza di Windows98, e acquistare una nuova licenza di Windows10 a prezzo pieno.

**Q.≡** Ho perso 2 o più anni di aggiornamenti, e il costo per allineare la mia licenza risulta un po' elevato. E' possibile ottenere uno sconto ?

**A.≡** In questo caso specifico è possibile accordare uno sconto del 50% sul costo del servizio per ciascun anno non utilizzato.

**Q.≡** Non sono interessato agli aggiornamenti ma ritengo dobbiate comunque fornire bug fix gratuitamente.

**A.≡** Accade spesso che comportamenti considerati come "bug" siano puramente dovuti a limitazioni tecnologiche in essere nel periodo in cui la specifica versione del software è stata rilasciata, e quindi ampiamente risolte nelle nuove release semplicemente grazie all'innovazione tecnologica delle numerose SDK di fascia broadcast che Winjay a sua volta acquista e aggiorna annualmente. Inoltre, nel continuo processo di re-ingegnerizzazione e miglioramento delle nostre applicazioni, lo stesso codice aggiunge nuove funzionalità rimuovendo al contempo eventuali limitazioni, per cui si comprende facilmente che è impossibile ottenere bug fix senza fornire gli aggiornamenti correlati.

**Q.**☰ Quali nuove funzioni saranno sviluppate nel corso del mio periodo di sottoscrizione al servizio ?

**A.**☰ Non è certo possibile prevedere il futuro ma qui di seguito potete consultare le release notes per i nostri principali prodotti, con una cronologia dettagliata delle funzionalità già sviluppate:

WinjayVX:

[http://www.winjay.it/download/winjayvx\\_releasenotesita.pdf](http://www.winjay.it/download/winjayvx_releasenotesita.pdf)

moviejaySX:

[http://www.winjay.it/download/moviejaysx\\_releasenotesita.pdf](http://www.winjay.it/download/moviejaysx_releasenotesita.pdf)

moviejayHX:

[http://www.winjay.it/download/moviejayhx\\_releasenotesita.pdf](http://www.winjay.it/download/moviejayhx_releasenotesita.pdf)

capturejayHX:

[http://www.winjay.it/download/capturejayhx\\_releasenotesita.pdf](http://www.winjay.it/download/capturejayhx_releasenotesita.pdf)

mediajayHX:

[http://www.winjay.it/download/mediajayhx\\_releasenotesita.pdf](http://www.winjay.it/download/mediajayhx_releasenotesita.pdf)

I sopra citati link sono permanentemente validi e il documento sarà aggiornato man mano che le nuove versioni sono rilasciate, consigliamo pertanto di verificarli di tanto in tanto.