

TECHNICKÁ PODPORA



**Systemové požadavky | Instalace
Licencování a aktivace
Náplň technické podpory
Formy předplatného | Kontakty**

Komu je technická podpora určena?

Technická podpora je primárně určená zákazníkům společnosti SolidVision. Požadavky zákazníků s předplacenou údržbou či předplacenou podporou pro daný produkt jsou řešeny prioritně. Zákazníkům bez předplatného je technická podpora poskytována pouze v omezeném rozsahu.

	Předplacená údržba	Předplacená podpora	Bez předplatného
Nové verze a servicepacky	✓		
Telefonická podpora (telefon, TeamViewer)	✓	✓	
E-mailová podpora (on-line formulář, e-mail)	✓	✓	✓
Doba odezvy	4 hodiny	4 hodiny	16 hodin
Rozsah podpory	plná	plná	omezená

Podrobné informace o podmínkách poskytování technické podpory naleznete na www.solidvision.cz/podpora.

S čím vám může technická podpora pomoci?

Oddělení technické podpory zajišťuje řešení instalací a licencí, technických dotazů, požadavků a problémů u všech produktů podporovaných naší společností nebo výrobcem produktu.

podpora **kompletního portfolia produktů**
3DEXPERIENCE, SOLIDWORKS, PDM,
Simulation, SolidCAM, SWOOD, DCAM,
DraftSight, a dalších produktů třetích stran

pomoc a řešení
problémů
**s instalací
a licencováním
produktů**

pomoc se
zvládnutím
**uživatelského
rozhraní a příkazů**

pomoc s řešením
problémů a chyb
s produkty
a s daty, importy
a exporty

v omezené
míře pomoc
s **aplikovanými
úlohami**

pomoc
a **konzultace**
ohledně hardware
pro podporované
produkty

vzdálený přístup
a podpora
pomocí **aplikace
TeamViewer**

SOLIDWORKS

Systemové požadavky SOLIDWORKS

Mezi základní systémové požadavky SOLIDWORKS patří podporovaný operační systém Microsoft Windows, produkty Microsoft Office a případně SQL, vhodný hardware s certifikovanou grafickou kartou, podporovaná virtuální prostředí a antivirové programy. Více informací získáte na www.solidvision.cz/systemove-pozadavky.

Z hlediska hardwaru je pro stabilní a výkonný běh aplikací SOLIDWORKS stěžejní certifikovaná pracovní stanice či notebook nebo alespoň **certifikovaná grafická karta** a správně nainstalovaný certifikovaný ovladač grafické karty. Instalační postup naleznete na www.solidvision.cz/grafika-instalace.

Instalace SOLIDWORKS

Před instalací si pro danou verzi a servicepack SOLIDWORKS nejdříve ověřte kompatibilitu a dostupnost souvisejícího software. Jedná se zejména o doplňkové moduly jako PDM, databáze Toolbox či aplikace třetích stran jako SolidCAM, TDS-TECHNIK atd.

Pro rychlejší a hladší průběh instalace preferujte raději novou instalaci, resp. přeinstalaci SOLIDWORKS namísto upgradu stávající verze. Před instalací je z toho důvodu doporučeno stažení kompletních instalačních dat SOLIDWORKS pro danou verzi a servicepack.

Stahováním instalačních dat a také samotnou instalací vás provede **Manažer instalací SOLIDWORKS**. Je-li k dispozici novější verze nebo servicepack SOLIDWORKS, Manažer instalací na ni automaticky upozorní. Použijte volbu **Stáhnout a sdílet všechny soubory**, která zajistí stažení kompletních instalačních dat. Pro stahování je vyžadována aktivní předplacená údržba nebo doba do 90 dnů od nákupu licence bez údržby.

Doporučení pro instalaci SOLIDWORKS

- Použijte účet s administrátorským oprávněním. Instalace pomocí volby **Spustit jako správce** nebo v době, kdy je na počítači přihlášeno více uživatelů, není doporučena.
- Vypněte nástroj **Řízení uživatelských účtů (UAC)**. Pokud je tento nástroj zapnutý, může při instalaci blokovat přístup do systémových adresářů Windows.
- Dočasně vypněte antivirové programy a po skončení instalace v nich nastavte výjimku pro instalační složku a dokumenty SOLIDWORKS (*.sldprt, *.sldasm, *.slddrw).

Licencování a aktivace SOLIDWORKS

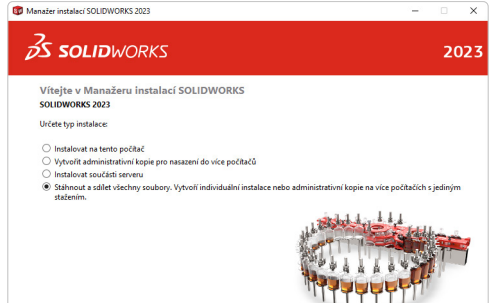
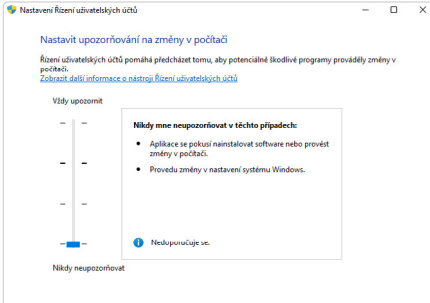
Aktivace samostatné licence SOLIDWORKS je rychlý a jednorázový proces pro ověření platnosti licence, kterým vás provede jednoduchý průvodce. Ten se objeví automaticky při prvním spuštění SOLIDWORKS a aktivaci přes internet během chvilky dokončí. Během aktivace budete požádáni o zadání sériového čísla, které jste obdrželi při nákupu produktu.

Pro **zprovoznění síťové licence** nejdříve nainstalujte Manažera licencí SolidNetWork (na zařízení sloužící jako licenční server), nebo upgradujte jeho stávající instalaci na aktuální verzi. Po spuštění Manažera licencí jej zaktivujte (volba Upravit na první záložce) a klientské instalace SOLIDWORKS pak nasměrujte na 25734@název_serveru, nebo na 25734@IP_adresa_serveru.



Před odinstalováním produktu nebo výměnou hardware je nutné převést aktivaci zpět na aktivací server SOLIDWORKS, postupujte následovně:

- Samostatná licence: **SOLIDWORKS** > menu **Nápověda** (?) > **Licence** > **Deaktivovat**
- Síťová licence: **Manažer licencí SolidNetWork** > záložka **Správa serveru** > **Upravit** > **Přesunout licence**



SolidCAM

Systemové požadavky SolidCAM

Základní systémové požadavky SolidCAM vychází ze systémových požadavků SOLIDWORKS. Vzhledem k povaze některých procesů (výpočet operací, simulace, paralelní výpočty) může SolidCAM klást vyšší nároky na výkon.

Instalace SolidCAM

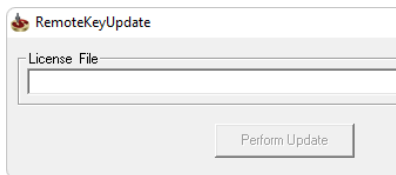
Doporučení pro instalaci SolidCAM jsou stejná jako doporučení pro instalaci SOLIDWORKS. Před instalací si nejdříve ověřte kompatibilitu verze SolidCAM s verzí SOLIDWORKS. Obecně je garantována kompatibilita dvě verze SOLIDWORKS zpátky, přičemž instalace SolidCAM musí být stejné nebo novější verze, než je instalovaná verze SOLIDWORKS.

Instalační data jsou k dispozici ke stažení na stránkách www.solidcam.cz v sekci Podpora > Přihlášení a stahování. Před stažením je vyžadována registrace.

Licencování SolidCAM, nabití hardwarového klíče

Samostatná licence SolidCAM je zpravidla licencována hardwarovým klíčem (USB), ve výjimečných případech pomocí softwarové licence. Typ použité licence si vyberete na konci instalace.

Nový hardwarový klíč (např. k nové licenci) obdržíte vždy bez licence a tu je tedy nutné na klíč nejprve nahrát. Stávající klíč je nutné při upgradu na novou verzi také updatovat novou licencí. Licence (licenční soubor) je zákazníkovi automaticky zasílána emailem. Pro nahrání/update licence na hardwarovém klíči slouží aplikace [RemoteKeyUpdate.exe](#) umístěná v instalační složce SolidCAM (C:\Program Files\SolidCAMxxxx\Util).



U **síťové licence s hardwarovým klíčem** nejdříve nainstalujte Ovladač licence [Driver] a Licenčního manažera [HASP license manager] na zařízení sloužící jako licenční server. Obojí stáhnete ze stránky sentinel.solidcam.com v sekci Downloads.

Dále je nutné na klientských počítačích správně nastavit konfigurační soubor. Ten pod názvem [nethaspTCPIP.ini](#) naleznete v instalační složce C:\Program Files\SolidCAMxxxx\Util. Soubor zkopírujte do složky C:\Program Files\SolidCAMxxxx\Solidcam a přejmenujte na [nethasp.ini](#). Přejmenovaný soubor zeditujte a v proměnné NH_SERVER_ADDR nastavte odkaz na server s běžícím Licenčním manažerem.

Softwarová síťová licence se používá v případech, kdy není možné použít hardwarový klíč (například v prostředí virtuálních serverů). Na zařízení sloužící jako licenční server nejdříve nainstalujte Ovladač licence [SolidCAM license wizard – network server install], který stáhnete ze stránky sentinel.solidcam.com v sekci Downloads. Následně v aplikaci Activation.exe proveďte aktivaci licence pomocí Aktivačního klíče, který jste obdrželi při nákupu produktu.

Na klientských počítačích zpravidla není nutné provádět žádná další nastavení.



U softwarové licence nezapomeňte před reinstalací nebo výměnou hardware licenčního serveru provést Přenos licence v aplikaci Software license (Průvodce licencí).

FORMY PŘEDPLATNÉHO

Předplacená údržba

Je dodávána přímo vývojářem produktu ve spolupráci se společností SolidVision a mimo jiné zahrnuje:

- > upgrady na nové verze
- > automatické stahování instalací
- > plnou technickou podporu
- > požadavky na vylepšení
- > certifikace zdarma a další

Předplacená podpora

Je na rozdíl od předplacené údržby dodávána jen společností SolidVision a mimo jiné zahrnuje:

- > plnou technickou podporu
- > a další

KONTAKTUJTE NÁS



Formulář

www.solidvision.cz/pozadavek



E-mail

hotline@solidvision.cz



Telefon

+420 533 433 123
+420 734 158 983-4

Provozní doba: pondělí–pátek 8:00–16:00