

TECHNICKÁ PODPORA



Systémové 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

Systémové požadavky SOLIDWORKS

Mezi základní systémové požadavky SOLIDWORKS patří podporovaný operační systém Microsoft Windows, produkty Microsoft Office (produkty Microsoft 365 nejsou podporovány) a případně Windows Server a Microsoft SQL. Dále také podporovaná virtuální prostředí a antivirové programy. Více informací získáte na solidvision.cz/systemove-pozadavky.

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

Instalace SOLIDWORKS

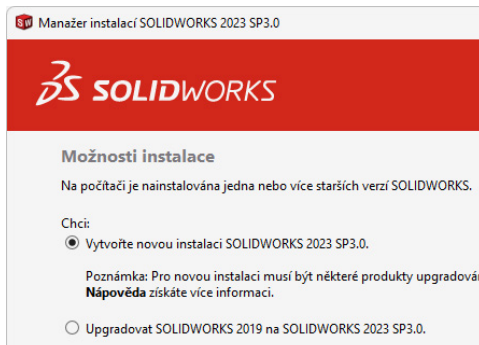
Před instalací si pro danou verzi a servicepack SOLIDWORKS nejdříve ověřte kompatibilitu a dostupnost souvisejícího software. Jedná se zejména o doplňkové moduly jako PDM, databáze Toolbox či aplikace třetích stran jako SolidCAM, TDS-TECHNIK atd.

Pro hladší průběh instalace preferujte raději novou instalaci (buď po odinstalaci původní verze nebo i paralelně vedle původní verze) namísto upgradu stávající verze. Před instalací je doporučeno stažení kompletních instalačních dat SOLIDWORKS pro danou verzi a servicepack.

Nejdříve si stáhněte **Manažer instalací SOLIDWORKS** na stránkách solidvision.cz v sekci [Technická podpora](#) > [Ke stažení](#). Manažer vás provede jak stažením kompletních instalačních dat (použijte volbu [Stáhnout a sdílet všechny soubory](#)), tak následně i samotnou instalací. Pro stahování instalačních dat je vyžadována předplacená údržba.

Doporučení pro instalaci SOLIDWORKS

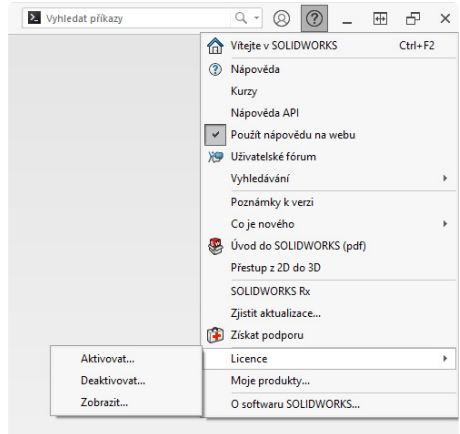
- Použijte účet s administrátorským oprávněním. Instalace pomocí volby **Spustit jako správce** nebo v době, kdy je na počítači přihlášeno více uživatelů, není doporučena.
- Dočasně vypněte antivirové programy a po skončení instalace v nich nastavte výjimku pro instalační složku a dokumenty SOLIDWORKS (*.sldprt, *.sldasm, *.slddrw).
- Pro lepší využití výkonu procesoru nastavte schéma napájení ve Windows na **Vysoký výkon**.
- Věnujte zvýšenou pozornost instalaci správného ovladače grafické karty. Postupy naleznete na solidvision.cz/grafika, databázi certifikovaného hardware na stránkách solidworks.com v sekci [Hardware Certification](#).



Licencování a aktivace SOLIDWORKS

Aktivace samostatné licence je rychlý a jednorázový proces pro ověření platnosti licence, kterým vás provede jednoduchý průvodce. Ten se objeví automaticky při prvním spuštění SOLIDWORKS a následně aktivaci přes internet během chvilky dokončí. Během aktivace je vyžadováno zadání e-mailové adresy.

Pro **zprovoznění síťové licence** nejdříve pomocí Manažera instalací nainstalujte **Manažera licencí SolidNetWork** na zařízení sloužící jako licenční server, případně jeho stávající instalaci po deaktivaci upgradujte na aktuální verzi. Po instalaci Manažera licencí spusťte a proveďte aktivaci (nabídne se automaticky, popř. použijte volbu **Upravit** na první záložce). Klientské instalace SOLIDWORKS pak nasměrujte na 25734@název_servertu, nebo na 25734@IP_adresa_servertu.



Před odinstalováním produktu nebo výměnou hardware nezapomeňte převést aktivaci zpět na aktivační server SOLIDWORKS, postupujte následovně:

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

SolidCAM

Systémové požadavky SolidCAM

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

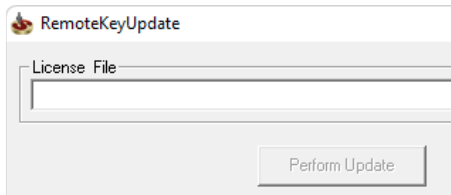
Instalace SolidCAM

Doporučení pro instalaci SolidCAM jsou stejná jako doporučení pro instalaci SOLIDWORKS. Před instalací si nejdříve ověřte, že máte nainstalovanou správnou verzi SOLIDWORKS. SolidCAM obecně garantuje kromě kompatibility se stejnou verzí SOLIDWORKS i kompatibilitu s následnou verzí SOLIDWORKS a dvěma předchozími verzemi.

Instalační data jsou k dispozici ke stažení na stránkách solidcam.cz v sekci **Podpora** > **Přihlášení a stahování**. Pro stahování je vyžadována registrace a předplacená údržba.

Licencování SolidCAM, nabití hardwarového klíče

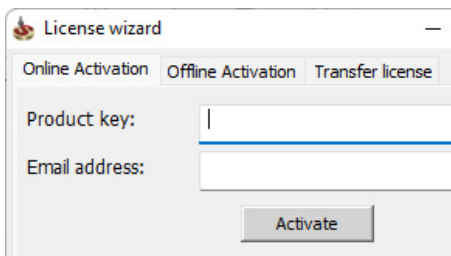
Samostatná licence SolidCAM je zpravidla licencována hardwarovým klíčem (USB), ve výjimečných případech pomocí softwarové licence. Typ použité licence si vyberete na konci instalace. Nový hardwarový klíč (např. k nové licenci) obdržíte vždy bez licence a tu je tedy nutné na klíč nejprve nahrát. Stávající klíč je nutné při upgradu na novou verzi také updatovat novou licencí. Licence (licenční soubor) je zákazníkovi automaticky zasílána e-mailem. 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**. Nabití klíče probíhá stejně jako u samostatné licence.

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 zkopírujete do složky **C:\Program Files\SolidCAMxxxx\Solidcam** a přejmenujete na **nethasp.ini**. Přejmenovaný soubor zeditujete a v proměnné **NH_SERVER_ADDR** nastavíte odkaz na server s 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**. Po instalaci se automaticky spustí nástroj **License wizard** (**Activation.exe**), ve kterém provedte aktivaci licence pomocí aktivačního klíče (Product key), 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 přenést či odebrat licenci – spusťte [Activation.exe](#) z balíčku Ovladače licence a použijte **Transfer license.**

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

Platnost od 1. 7. 2023