

# TECHNICKÁ PODPORA



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

# Komu je technická podpora určena?

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

	Předplacená údržba	Předplacená podpora	Bez předplatného
<b>Nové verze a servicepacky</b>	✓		
<b>Živá podpora</b> (telefon, vzdálená plocha)	✓	✓	
<b>Online podpora</b> (online formulář, mail)	✓	✓	✓
<b>Doba odezvy</b>	4 hodiny	8 hodin	3 dny
<b>Omezení počtu požadavků</b>	žádné	žádné	3 ročně
<b>Omezení verzí</b>	žádné	žádné	aktuální a dvě předchozí

## S čím vám může technická podpora pomoci?

Oddělení technické podpory je připraveno zajistit řešení technických dotazů, požadavků a problémů u všech produktů podporovaných naší společností nebo společnostmi SOLIDWORKS a SolidCAM.

podpora **kompletního portfolia produktů**  
SOLIDWORKS, SolidCAM, Simulation, PDM,  
Visualize, Composer, Inspection, MBD a  
Electrical a vybraných 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 daty a produkty**

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 například podporovaný operační systém, produkty Microsoft Office a Internet Explorer, antivirové programy a další. Více informací získáte na [www.solidvision.cz/systemove-pozadavky](http://www.solidvision.cz/systemove-pozadavky).

Stěžejním systémovým požadavkem je správný grafický subsystém. Tedy **certifikovaná grafická karta**, případně certifikovaná pracovní stanice či notebook, a také správně nainstalovaný certifikovaný ovladač grafické karty. Instalační postup naleznete na [www.solidvision.cz/grafika-instalace](http://www.solidvision.cz/grafika-instalace). Dále z hlediska nastavení grafického subsystému SOLIDWORKS vyžaduje zapnuté prostředí **Windows Aero**.

## 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 SOLIDWORKS namísto upgradu stávající verze. Před instalací proto zvažte stažení kompletní instalace SOLIDWORKS včetně aktuálního servicepacku.

Stahováním instalačních dat a také samotnou instalací vás provede **Manažer instalací SOLIDWORKS**. Je-li k dispozici novější verze SOLIDWORKS, Manažer instalací na ni upozorní. Volbou **Stáhnout a sdílet všechny soubory** pak zajistíte stažení kompletní sady instalačních dat. Pro stažení je vyžadována aktivní 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.
- 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

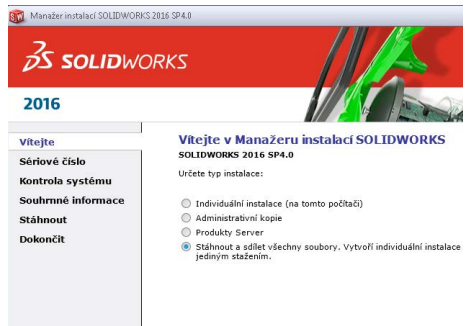
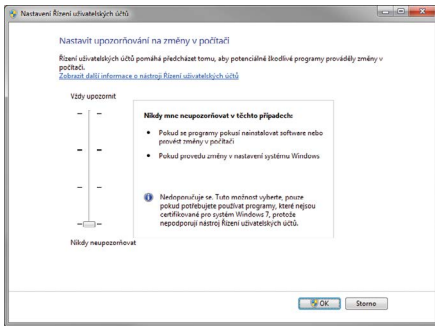
Aktivace samostatné licence SOLIDWORKS je rychlý a jednorázový proces pro ověření platnosti licence, kterým vás provede jednoduchý průvodce. Ten se objeví automaticky při prvním spuštění SOLIDWORKS a aktivaci přes internet během chvíle dokončí.

Pro zprovoznění síťové licence nejdříve nainstalujte **Manažera licencí SolidNetWork** (nejlépe na stále běžící 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](mailto:25734@název_serveru).



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

- Samostatná licence: **SOLIDWORKS** > roletové menu **Nápověda** > **Deaktivovat licence**
- 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 (výpočet operací, simulace, paralelní výpočty) může SolidCAM klást vyšší nároky na výkon.

## Instalace SolidCAM

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](http://www.solidcam.cz) v sekci [Podpora > Ke stažení](#). Před stažením je vyžadována registrace.

Doporučení pro instalaci SolidCAM jsou stejná jako doporučení pro instalaci SOLIDWORKS.

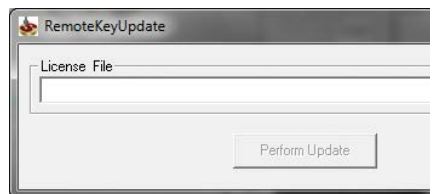
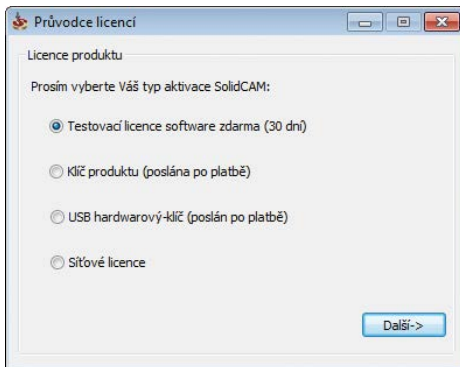
## Licencování SolidCAM, nabití hardwarového klíče

Samostatná licence SolidCAM je zpravidla licencována hardwarovým klíčem (USB), ve výjimečných případech pomocí softwarové licence. Typ licence volíte 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 upgrade na novou verzi také updatovat novou licencí. Licence (licenční soubor) je zákazníkovi automaticky zaslána 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 nejdříve nainstalujte a zprovozněte Licenčního manažera SolidCAM (nejlépe na stále běžícím serveru). Dále je nutné na klientských počítačích správně nastavit konfigurační soubor. Ten pod názvem [nethaspTCPiP.ini](#) naleznete v instalační složce SolidCAM `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.

Licenční manažer je ke stažení na stránkách [sentinel.solidcam.com](http://sentinel.solidcam.com) v sekci [Download](#).



## FORMY PŘEDPLATNÉHO

### Předplacená údržba

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

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

### Předplacená podpora

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

- > neomezenou technickou podporu
- > a další

# KONTAKTUJTE NÁS



**Formulář**

[www.solidvision.cz/pozadavek](http://www.solidvision.cz/pozadavek)



**E-mail**

[hotline@solidvision.cz](mailto:hotline@solidvision.cz)



**Telefon**

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

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