

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ & ΟΡΟΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

1. ΕΙΔΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Υποστήριξη παρέχεται σε θέματα:

- **Εγκατάσταση** του λογισμικού και **ενεργοποίησης** της άδειας του. Υποστήριξη δεν παρέχεται για βλάβη/δυσλειτουργία/αλλαγή του hardware ή του λειτουργικού συστήματος. Για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή που σκοπεύετε να κάνετε στο μηχάνημά σας, παρακαλούμε να μας συμβουλευτείτε εκ των προτέρων. Πριν επικοινωνήσετε μαζί μας, παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τις οδηγίες εγκατάστασης (*Installation Guidelines*).
- **Τεχνική υποστήριξη**. Αφορά οδηγίες για τη σωστή χρήση φυσικών μοντέλων, αριθμητικών μεθόδων, την καταλληλότητα του υπολογιστικού πλέγματος και γενικά τον ορθό χειρισμό του λογισμικού, ώστε να προσομοιώνει όσο το δυνατόν πιο σωστά το πρόβλημά σας. Παρακαλούμε πριν επικοινωνήσετε μαζί μας να συμβουλευέστε τους οδηγούς του λογισμικού (*Documentation/Guides*).

2. ΜΕΣΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Υποστήριξη παρέχεται κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες (09:00 έως 16:00) τηλεφωνικώς, μέσω fax ή e-mail. Επιτόπου επισκέψεις στη SimTec Ε.Π.Ε. ή στον πελάτη μπορεί να πραγματοποιούνται κατόπιν συνεννόησης στη SimTec Ε.Π.Ε. Ο υπεύθυνος παραλαβής όλων των αιτημάτων υποστήριξης είναι ο **κος Αναστάσιος Δεμοίρος**.

Τηλέφωνο: 2310 251731
Fax: 2310 288391
e-mail: tasos@simtec.gr

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Δικαίωμα άμεσης και πλήρους υποστήριξης έχουν:

- **Οι χρήστες που παρακολούθησαν το εισαγωγικό εκπαιδευτικό σεμινάριο. Στους υπόλοιπους η SimTec Ε.Π.Ε. δεν παρέχει υποστήριξη.**
- **Οι ετήσιες και οι μόνιμες νέες άδειες (1^ο έτος) ή οι μόνιμες άδειες που βρίσκονται σε ενεργό πρόγραμμα συντήρησης (maintenance). Σε περίπτωση μόνιμων βιομηχανικών αδειών χωρίς πρόγραμμα συντήρησης η SimTec Ε.Π.Ε. θα προσπαθήσει να εξυπηρετήσει εφόσον αυτό είναι εφικτό.**

4. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ

Η SimTec Ε.Π.Ε. παρέχει (σε αντίθεση με τη διεθνή και εγχώρια πρακτική) **απεριόριστη** υποστήριξη στους χρήστες/άδειες που το δικαιούνται (βλ. §4). Σε περίπτωση που η SimTec Ε.Π.Ε. δεν δύναται (λόγω ελλιπούς τεχνογνωσίας) να παρέχει τεχνική υποστήριξη, αυτή παρέχεται (μέσω της SimTec Ε.Π.Ε.) από τη Fluent Europe Ltd., χωρίς επιβάρυνση για το χρήστη.

Για θέματα που δεν απαιτείται εργασία προσομοίωσης, η SimTec Ε.Π.Ε. θα λύσει το πρόβλημά σας μεταξύ τριών (3) ημερών μέχρι μία (1) εβδομάδα, από την

παραλαβή του προβλήματος. Σε άλλη περίπτωση η απάντηση ίσως απαιτήσει περισσότερο χρόνο.

5. ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Παρακαλούμε ακολουθείστε τις παρακάτω βασικές οδηγίες σε περίπτωση προβλήματος:

- **Πρόβλημα στην εγκατάσταση.** Αν κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης εμφανιστούν μηνύματα λάθους, απεγκαταστήσετε το λογισμικό, επανεκκινήστε το μηχάνημα και δοκιμάστε ξανά. Αν το πρόβλημα εμφανίζεται πάλι, αντιγράψτε το CD-ROM στο σκληρό δίσκο και κάνετε από εκεί την εγκατάσταση.
Πάντοτε να βεβαιώνεστε ότι έχετε ακολουθήσει σωστά όλα τα βήματα της εγκατάστασης του λογισμικού που αναφέρονται στο έγγραφο με τις οδηγίες (Installation Guidelines).
- **Πρόβλημα με την άδεια.** (Αν το λογισμικό έχει εγκατασταθεί σωστά αλλά δεν σας επιτρέπεται να το τρέξετε). Πρέπει το αρχείο της άδειας να είναι αποθηκευμένο ως *license.dat*, και να έχετε οδηγήσει στο σημείο που βρίσκεται τον *license server*. Δεν πρέπει να μεταβάλλετε το αρχείο *license.dat* ούτε την ώρα/ημερομηνία (time/date) του *license server*. Μην αλλάζετε κάρτα δικτύου (Ethernet) ή ούτε σκληρό δίσκο, πριν μας ενημερώσετε. Επίσης, πριν κάνετε format στο σκληρό δίσκο επικοινωνήστε μαζί μας.

6. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Οι παρακάτω αποτελούν ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ που πρέπει να μας γνωστοποιήσετε για να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε γρήγορα και αποτελεσματικά:

- **Πρόβλημα στην εγκατάσταση ή στην άδεια.** Κατά προτίμηση, η υποστήριξη γίνεται τηλεφωνικά και ο χρήστης είναι καλό να συνομιλεί ενώ είναι μπροστά στο μηχάνημα που έχει εγκατασταθεί το λογισμικό/η άδεια. Σε άλλη μορφή επικοινωνίας πρέπει να μας στείλετε όλα τα μηνύματα λάθους που λαμβάνετε (μαζί και με το αρχείο *license.dat*), καθώς και μία συνοπτική περιγραφή των βημάτων που ακολουθήσατε και του προβλήματος. **Σε κάθε περίπτωση βεβαιωθείτε ότι το πρόβλημα επιμένει και επαναλαμβάνεται ακριβώς, ακόμη και μετά την επανεκκίνηση του μηχανήματος, καθώς και ότι δεν έγινε κάποια αλλαγή στο μηχάνημα ή στην άδεια.**
- **Πρόβλημα με την εκτέλεση κάποιου λογισμικού.** Πρέπει να μας δώσετε λεπτομερείς πληροφορίες για την έκδοση του λογισμικού (menu: *Help/About* ή *Help/Version*), τα βήματα που ακολουθήσατε πριν την εμφάνιση του προβλήματος, μία σύντομη περιγραφή αυτού, καθώς και τα μηνύματα λάθους που λαμβάνετε. **Σε κάθε περίπτωση βεβαιωθείτε ότι το πρόβλημα επιμένει και επαναλαμβάνεται ακριβώς.**
- Σε κάθε περίπτωση είναι σκόπιμο να μας στέλνετε και τα αντίστοιχα αρχεία (π.χ. *.cas & *.dat για το FLUENT, *.jou για τον GAMBIT) ΠΑΝΤΟΤΕ ΣΥΜΠΙΕΣΜΕΝΑ και μία περιγραφή του καθενός. Σε περίπτωση που τα συμπιεσμένα αρχεία είναι μεγάλα (πάνω από 3MB) και δεν είναι δυνατόν να τα στείλετε ξεχωριστά, επικοινωνήστε μαζί μας ή στείλτε τα σε CD-ROM.