



# Guia de Instalação do E3



# Sumário

<b>1 Bem-vindo ao E3!</b>	<b>4</b>
<b>2 Conteúdo do Pacote</b>	<b>5</b>
<b>3 Instaladores</b>	<b>6</b>
3.1 E3 Server e E3 Studio	7
3.2 Viewer	7
<b>4 Instalação</b>	<b>8</b>
4.1 Completa	8
4.2 Viewer	8
4.3 WebViewer	9
4.4 Configuração do Servidor	9
4.5 Visualização na Aplicação Cliente	19
<b>5 Atualização do Software</b>	<b>21</b>
<b>6 Obtendo Ajuda</b>	<b>22</b>
6.1 Guia para Resolução de Problemas	22
6.2 Problemas mais Frequentes	24
6.3 Suporte Técnico	25

## CAPÍTULO

# 1 Bem-vindo ao E3!

---

O **E3** é um sistema completo de supervisão e controle de processos, desenvolvido para os requisitos atuais de conectividade, flexibilidade e confiabilidade, resultado de anos de pesquisa e trabalho da Elipse Software.

Sua arquitetura totalmente voltada à operação em rede e aplicações distribuídas compõe um verdadeiro sistema Cliente-Servidor, oferecendo uma ampla gama de características que permitem um rápido desenvolvimento de aplicações, alta capacidade de comunicação e garantia de expansão do sistema, preservando seus investimentos.

Com o E3, é possível realizar a comunicação com centenas de dispositivos de aquisição de dados e controle através de drivers proprietários e OPC (*OLE for Process Control*). Poderosas interfaces gráficas com o usuário podem ser visualizadas em um computador único, rede local ou pela Internet. Outros recursos, como verificação de alarmes, acesso aos bancos de dados mais comuns do mercado, troca de informações entre diversos outros softwares e componentes, e módulos específicos de relatórios e fórmulas, tornam o E3 muito mais poderoso e versátil do que qualquer outro software do segmento.

Agradecemos a sua preferência por nossos produtos e desejamos sucesso com sua nova ferramenta de trabalho!

**Equipe Elipse Software**

# 2 Conteúdo do Pacote

---

Verifique se você recebeu os seguintes itens em seu pacote Elipse E3:

- Licença do software
- CD de instalação
- Guia de instalação
- Dispositivo de proteção (do tipo *hardkey*)

No caso de falta de algum destes itens, entre em contato com seu revendedor Elipse e faça a solicitação do pacote completo.

# CAPÍTULO

# 3 Instaladores

A partir da versão 3.1, os nomes dos executáveis dos instaladores foram alterados para conter informações sobre a plataforma e o idioma do instalador. O novo formato do nome do instalador é o seguinte:

```
nnnn-pppp-qqq.exe
```

Onde nnnn é o nome do produto, pppp é a plataforma e qqq é o código do idioma, conforme os exemplos a seguir:

### Exemplos de nomes de instaladores

PRODUTO	PLATAFORMA	IDIOMA	EXECUTÁVEL
E3 Full	x86 (32 bits)	Português do Brasil	e3full-x86-ptb.exe
Viewer	x86 (32 bits)	Inglês	e3viewer-x86-enu.exe
WebViewer	x86 (32 bits)	Espanhol	e3webviewer-x86-esn.exe
HCS 8000 Full	x86 (32 bits)	Português do Brasil	hcs8000full-x86-ptb.exe
HCS 8000 WebViewer	x86 (32 bits)	Português do Brasil	hcs8000webviewer-ptb.exe

Os idiomas disponíveis para os produtos são os seguintes:

### Idiomas disponíveis dos instaladores

IDIOMA	CÓDIGO
Português do Brasil	ptb
Inglês	enu
Alemão	deu
Espanhol	esn
Chinês Simplificado	chs

## 3.1 E3 Server e E3 Studio

Para rodar o servidor ou o ambiente de programação do E3, é exigido um computador IBM-PC compatível com a seguinte configuração:

- Computador com processador de 1GHz ou superior
- 256 MB de memória RAM
- Monitor e placa de vídeo com resolução mínima de 800 x 600 pixels
- 100 MB de espaço em disco rígido (não inclui espaço para arquivos de dados)
- Microsoft Windows XP SP3, XP x64 SP2, Server 2003 SP2, Vista SP2, Server 2008 SP2, Server 2008 R2 SP1 e Windows 7 SP1
- Porta USB
- Interface de rede (para uso como servidor ou para aplicações distribuídas)

## 3.2 Viewer

Para rodar o Viewer (cliente), é exigido um computador IBM-PC compatível com a seguinte configuração:

- Computador com processador de 1GHz ou superior
- 64 MB de memória RAM
- Monitor e placa de vídeo com resolução mínima de 640 x 480 pixels
- 10 MB de espaço em disco rígido
- Microsoft Windows XP SP3, XP x64 SP2, Server 2003 SP2, Vista SP2, Server 2008 SP2, Server 2008 R2 SP1 e Windows 7 SP1
- Interface de rede (para a conexão com o E3 Server)

O E3 permite executar dois tipos de instalação, a **Completa** ou **Apenas do Viewer** (para estações cliente). Para maiores informações sobre as limitações do modo **Demo**, veja o tópico **Limitações do Modo Demonstração** no **Manual do Usuário do E3**.

## 4.1 Completa

1. Conecte o dispositivo de proteção (do tipo *hardkey*) na porta USB do seu computador. O E3 validará as licenças a partir deste dispositivo.
2. Insira o CD de instalação no leitor (*drive*) de CD-ROM e siga as instruções que aparecerão na tela.
3. Uma mensagem de **Instalação Completa** irá aparecer quando a instalação for bem-sucedida. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** será criado no menu **Iniciar** do Windows.

Caso o instalador não execute automaticamente, abra o arquivo `e3full-x86-ptb.exe` para instalar apenas o E3. Este arquivo encontra-se no diretório raiz do CD.

### NOTAS:

- No caso de instalação de dispositivo de proteção com limitação de tempo, o E3 Server mostrará, no ícone da Área de Notificações do Windows, mensagens avisando quanto tempo falta (em dias, horas e por fim, minutos) para expirar a licença de uso do programa
- Para instalação do E3 utilizando um dispositivo de proteção do tipo *softkey*, entre em contato com a **Elipse Software**

## 4.2 Viewer

1. Insira o CD de instalação no leitor (*drive*) de CD-ROM e execute o arquivo para instalação em Microsoft Windows XP SP3, XP x64 SP2, Server 2003 SP2, Vista SP2, Server 2008 SP2, Server 2008 R2 SP1 ou Windows 7 SP1.
2. Siga as instruções que aparecerão na tela e aguarde a finalização da instalação.
3. Uma mensagem de **Instalação Completa** irá aparecer quando a instalação for bem-sucedida. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** será criado no seu computador.



Para a instalação do Viewer, não é necessário um dispositivo de proteção.

## 4.3 WebViewer

O WebViewer é um cliente *web* que permite a visualização e controle de aplicações E3 em navegadores com suporte à tecnologia ActiveX, como o Internet Explorer. Desta forma, é possível visualizar e interagir com um processo de chão de fábrica através de um navegador *web* comum. Para tanto, é necessário que a licença esteja habilitada no dispositivo de proteção. Caso contrário, não é possível utilizar o WebViewer.

Após instalado, o WebViewer vai funcionar exatamente como o Viewer, executando o *download* da aplicação.

Para utilizar o WebViewer, é necessário especificar as configurações do Servidor, conforme os procedimentos descritos a seguir.

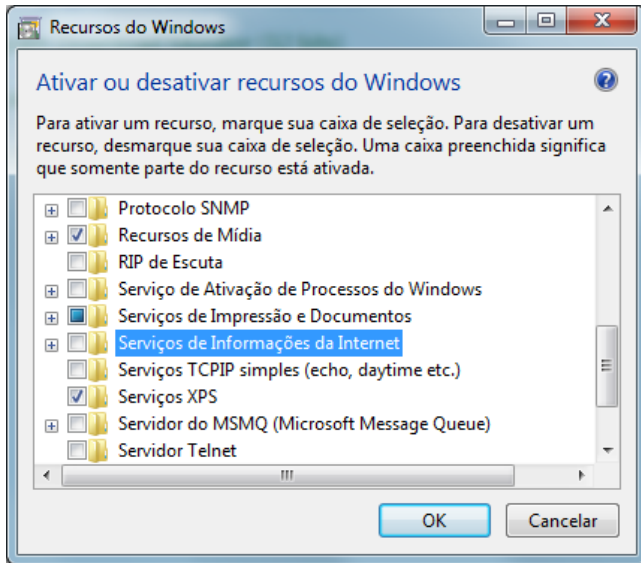
## 4.4 Configuração do Servidor

No computador servidor, será preciso instalar um servidor *web* para rodar corretamente os scripts da página do controle do WebViewer. Qualquer servidor *web* pode ser utilizado, desde que ele execute páginas ASP (*Active Server Pages*). Os procedimentos a seguir irão explicar como instalar o IIS (*Internet Information Services*), que é o servidor *web* que vem junto com o Windows. Para instalar o IIS no Windows Server 2003 SP2 e XP SP3, siga estes passos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle** (*Start - Control Panel*).
2. Clique na opção **Adicionar programas** (*Add or Remove Programs*).
3. Clique em **Adicionar um componente do Windows** (*Add/Remove Windows Component*).
4. Selecione na lista o item **Internet Information Services (IIS)** e clique em **Próximo** (*Next*).
5. O sistema iniciará a instalação do software (para instalar o IIS, é preciso ter o CD de instalação do Windows). Aguarde a finalização do processo para configurar o sistema.

Para instalar o IIS no Windows Vista SP2 e Windows 7 SP1, siga estes procedimentos, utilizando uma conta com direitos de administrador:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de controle** (*Start - Control Panel*).
2. Clique na opção **Programas e Recursos** (*Programs and Features*).
3. Clique em **Ativar ou desativar recursos do Windows** (*Turn Windows features on or off*).
4. Clique em **Continuar** (*Continue*).
5. Localize na lista o item **Serviços de Informações da Internet** (*Internet Information Services*) e clique no sinal de mais para expandir todos os seus subitens.



**Instalação do Internet Information Services**

6. Selecione, no mínimo, as opções a seguir e clique em **OK**.

- Ferramentas de Gerenciamento da Web (*Web Management Tools*)
  - Console de Gerenciamento do IIS (*IIS Management Console*)
  - Scripts e Ferramentas de Gerenciamento do IIS (*IIS Management Scripts and Tools*)
  - Serviço de Gerenciamento do IIS (*IIS Management Service*)
- Serviços da World Wide Web (*World Wide Web Services*)
  - Recursos de Desenvolvimento de Aplicativos (*Application Development Features*)
    - ASP
    - Extensões ISAPI (*ISAPI Extensions*)
    - Filtros ISAPI (*ISAPI Filters*)
  - Recursos Http Comuns (*Common Http Features*)
    - Conteúdo Estático (*Static Content*)
    - Documento Padrão (*Default Document*)
    - Redirecionamento de HTTP (*HTTP Redirection*)

- Segurança (*Security*)
  - Autenticação Básica (*Basic Authentication*)
  - Filtragem de Solicitações (*Request Filtering*)

7. O sistema iniciará a instalação do software (para instalar o IIS, é preciso ter o CD de instalação do Windows). Aguarde a finalização do processo para configurar o sistema.

## 4.4.1 Configuração do IIS com o E3 Server no mesmo Servidor

Junto com a instalação do E3, são enviados os arquivos e3web.asp, e3web2.asp, docwrite.asp, docwrite2.asp e e3downloader.cab (localizados no diretório onde o E3 foi instalado, na pasta Web). Estes arquivos devem ser colocados no diretório C:\InetPub\wwwroot, que é criado pela instalação do IIS. Além dos arquivos citados, deve-se colocar também o instalador do WebViewer (e3webviewer-x86-ptb.exe). Este instalador será utilizado quando a estação cliente acessar o servidor pela primeira vez, caso o E3 não tenha sido previamente instalado nela. Este arquivo vem com o CD de instalação do E3 ou pode ser obtido no **site** da Elipse.

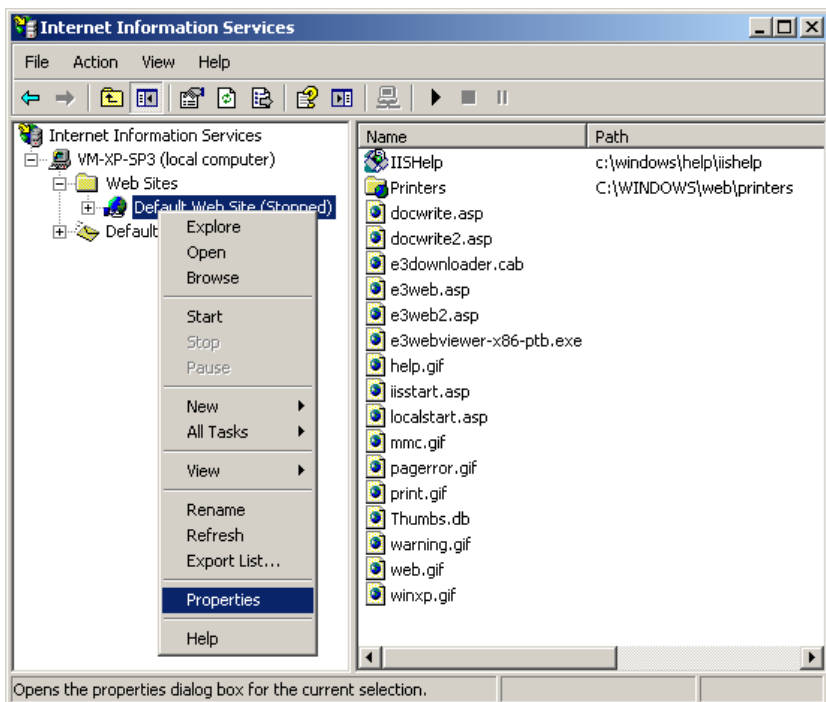
**NOTA:** O arquivo e3webviewer-x86-ptb.exe deverá obrigatoriamente ser da mesma versão (e *build*) que o E3 Server sendo executada no servidor. Sendo assim, a cada atualização de versão do E3 Server, todos os arquivos deverão ser atualizados no diretório do IIS.

Depois de copiar os arquivos para a pasta C:\InetPub\wwwroot, pode-se passar para a configuração do IIS.

### 4.4.1.1 Windows Server 2003 e XP

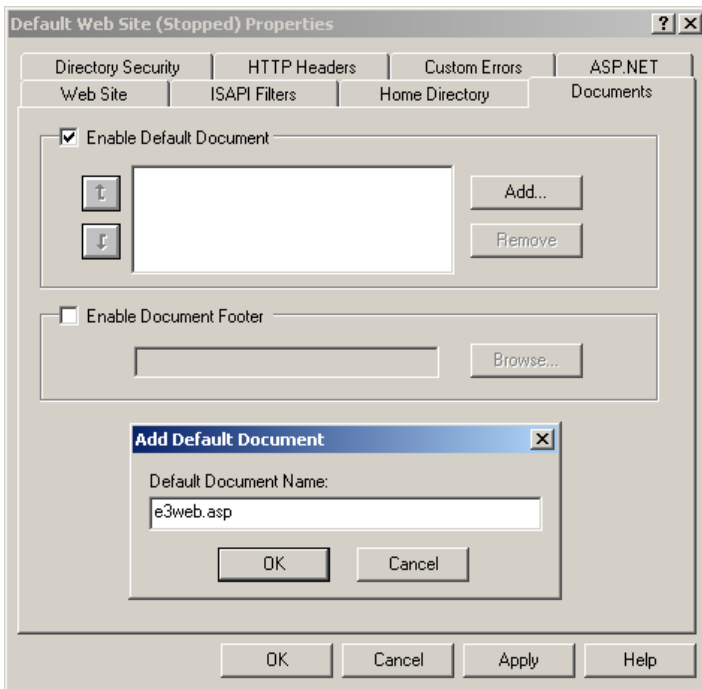
No Windows Server 2003 SP2 e XP SP3, siga estes procedimentos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Clique em **Internet Information Services**, no caso do Windows XP SP3, ou **Internet Services Manager**, no caso do Windows Server 2003 SP2.
3. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e escolha o item **Propriedades** (*Properties*).



**Acessando as propriedades do Diretório Virtual**

4. Selecione a aba **Documentos** (*Documents*). Utilize o botão **Remover** (*Remove*) para excluir todos os documentos do quadro **Ativar documento padrão** (*Enable default document*). Em seguida, utilize o botão **Adicionar** (*Add*) e inclua o arquivo `e3web.asp`.

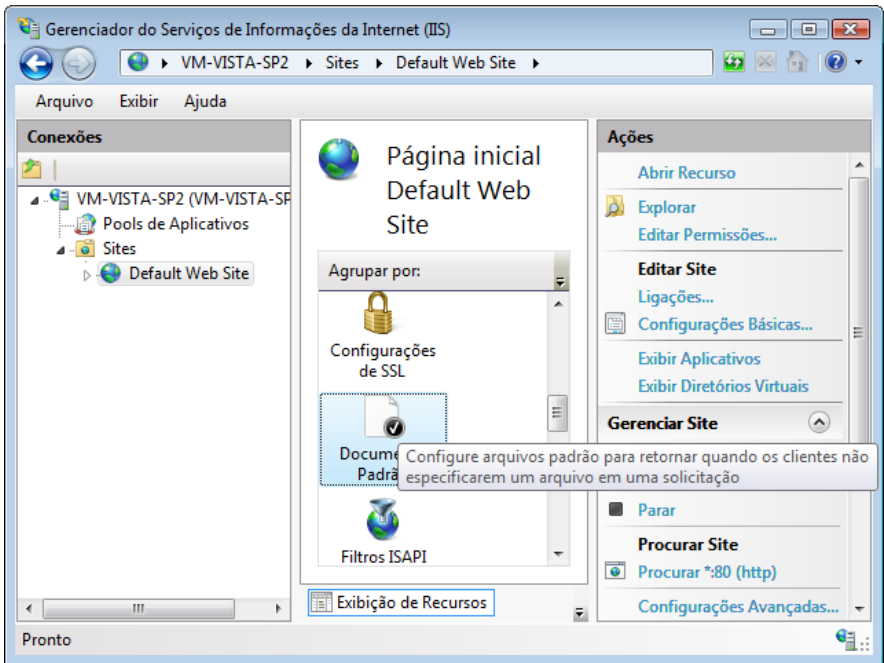


**Adicionando o documento padrão**

#### 4.4.1.2 Windows Vista

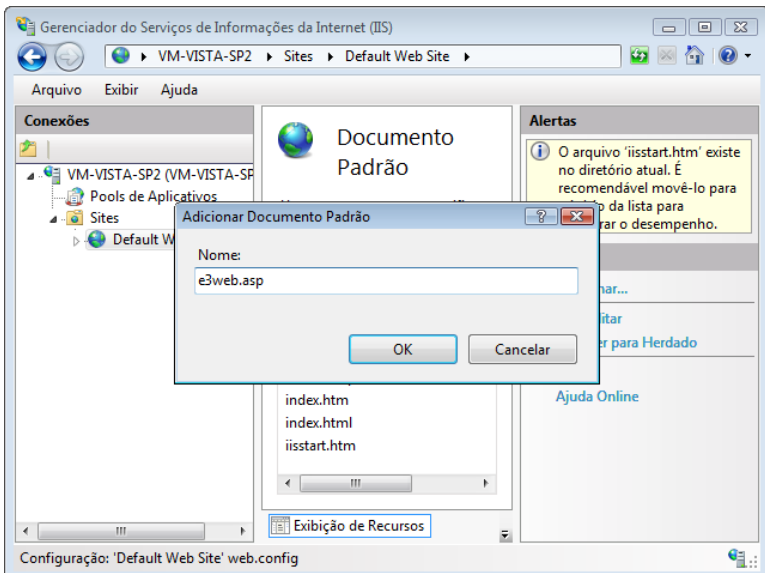
No Windows Vista SP2 (IIS 7), siga estes procedimentos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Clique em **Gerenciador de Serviços e Informações na Internet (IIS)** (*Internet Information Services (IIS) Manager*) e clique em **Continuar** (*Continue*).
3. Selecione o item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e dê um duplo-clique na opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



Configuração do IIS

4. Clique na opção **Adicionar** (Add) no painel **Ações** (Actions), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (Name) e clique em **OK**.



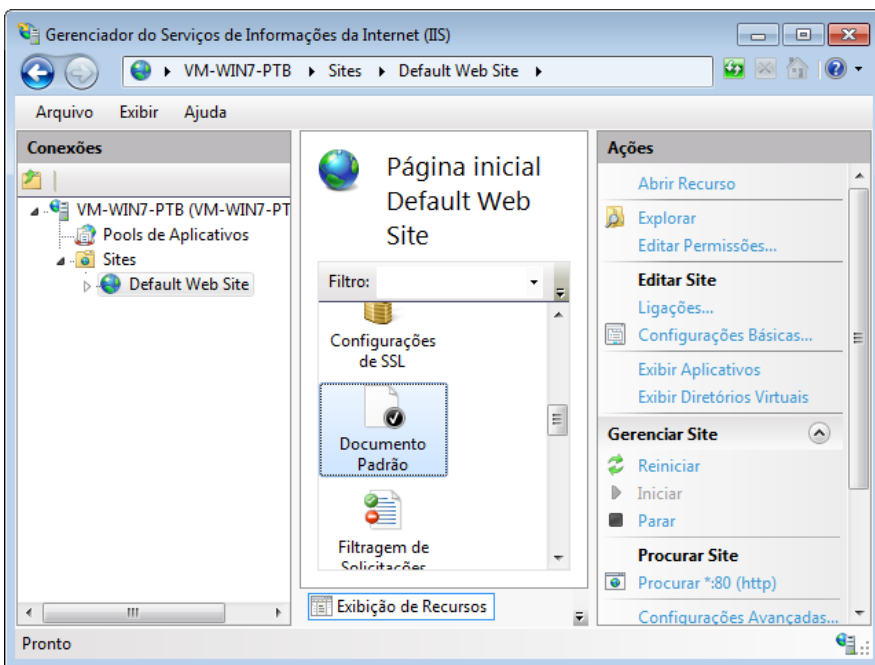
Configuração do documento padrão

5. Após estes procedimentos, a estação cliente poderá acessar o servidor *web* através do Internet Explorer.

### 4.4.1.3 Windows 7

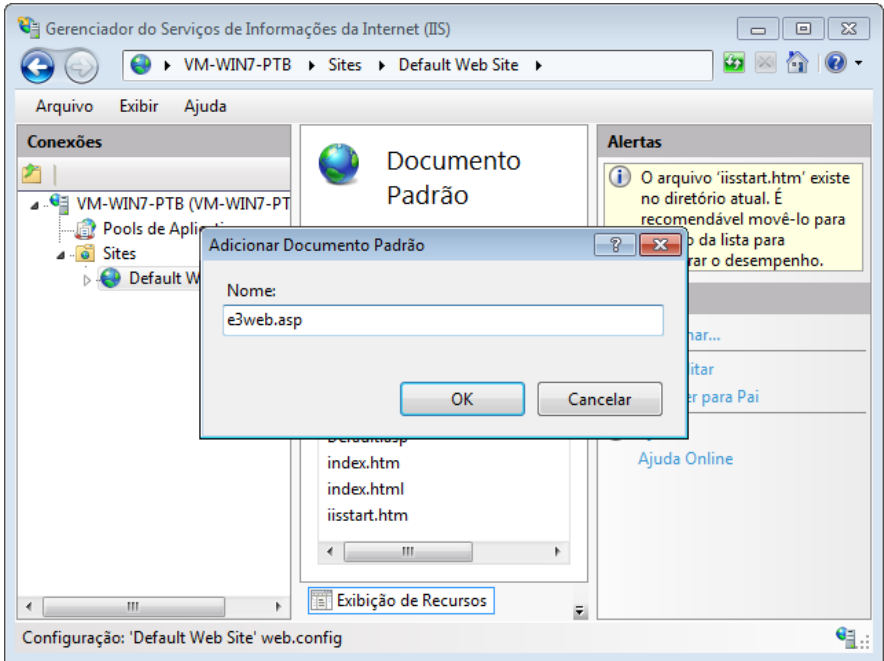
No Windows 7 SP1, siga estes procedimentos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Clique em **Gerenciador de Serviços e Informações na Internet (IIS)** (*Internet Information Services (IIS) Manager*).
3. Selecione o item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e dê um duplo-clique na opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



Configuração do documento padrão

4. Clique na opção **Adicionar** (*Add*) no painel **Ações** (*Actions*), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (*Name*) e clique em **OK**.



Adicionar documento padrão

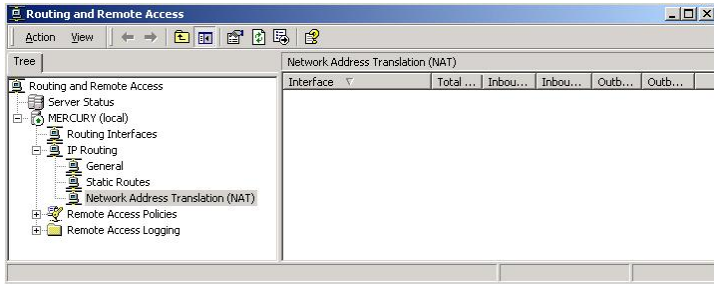
5. Após estes procedimentos, o computador cliente pode acessar o servidor *web* utilizando o navegador Internet Explorer.

## 4.4.2 Configuração do IIS com o E3 Server em um Servidor Distinto

Para este tipo de configuração, é necessário que o servidor IIS seja o Windows Server 2003 SP2, pois é o único que possui o aplicativo **Roteamento e Acesso Remoto** (*Routing and Remote Access*). Siga estes passos para a configuração:

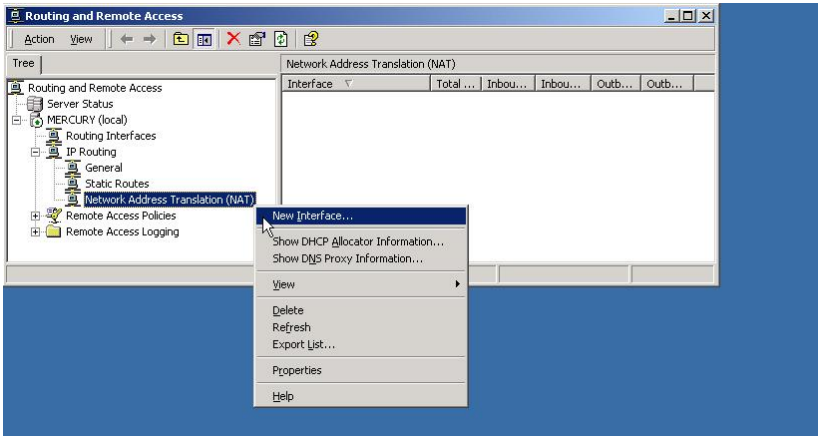
1. Abra o aplicativo **Roteamento e Acesso Remoto**, no menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Na lista de servidores IIS, expanda os sub-itens do servidor a ser utilizado, selecionando a opção **NAT** (*Network Address Translation*).





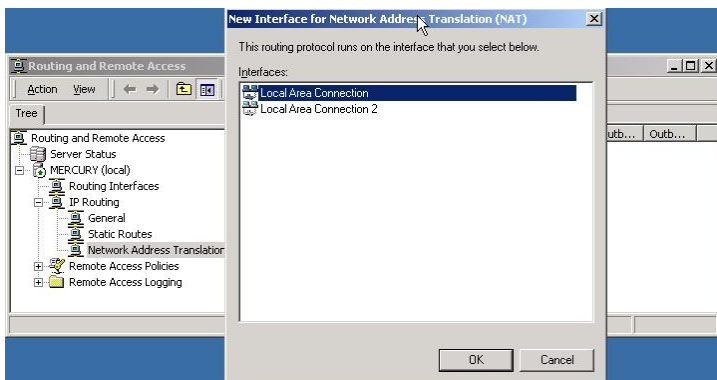
**Configurador do Roteamento e Acesso Remoto**

3. Clique com o botão direito do mouse e escolha a opção **Nova Interface** (*New Interface*).



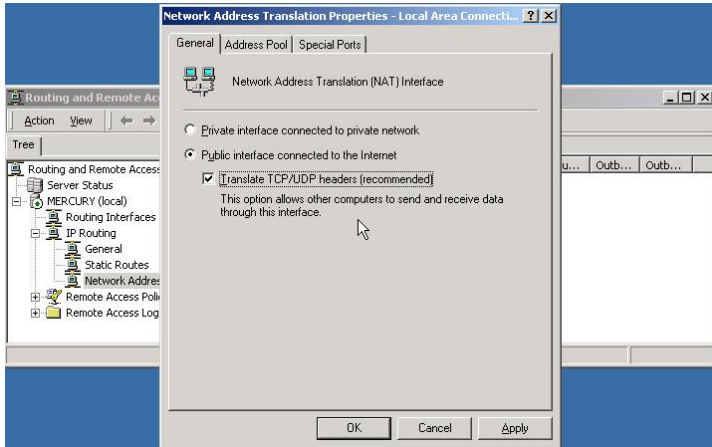
**Definindo uma nova interface**

4. Selecione a interface que irá expor o computador com o E3 Server na Internet. Importante destacar que o dispositivo de rede escolhido deve ser aquele que faz a conexão com a Internet e não o que liga o servidor IIS à intranet. Clique em **OK**.



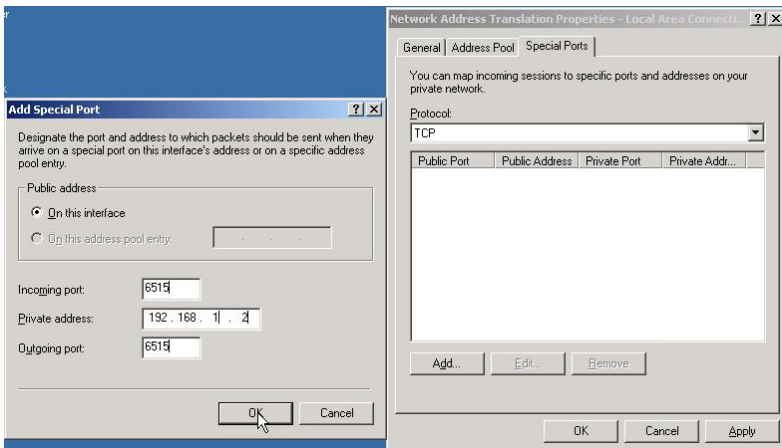
**Selecionando o dispositivo de rede para a interface**

5. Marque as opções **Interface pública conectada à internet** (*Public interface connected to the Internet*) e **Converter cabeçalhos TCP/UDP** (*Translate TCP/UDP headers*).



Definindo a interface como pública

6. Clique na aba **Portas Especiais** (*Special Ports*) e clique em **Adicionar** (*Add*). Tanto a **Porta de Entrada** quanto a **Porta de Saída** (*Incoming Port* e *Outgoing Port*) deverão ser preenchidas com o número 6515, pois é a porta que o E3 Server usa para se comunicar. No campo **Endereço Privado** (*Private Address*), digite o IP deste computador.



Definindo qual computador na rede se tornará público

7. Agora deve-se modificar o arquivo `docwrite2.asp`. Abra o arquivo (que está publicado no IIS) no Bloco de Notas (Notepad) e modifique a seguinte linha:

```
var domain = getDomain();
```

Para

```
var domain = "IP externo do Servidor IIS";
```

Abaixo, o código do arquivo docwrite2.asp:

```
function getDomain() {
    // O document.location.host devolve o servidor e a porta.
    // Esta funcao retorna o nome sem a porta.
    return document.location.host.split(':')[0];
}
function writeApplet() {
    var conteudo = "<object classid='clsid:7EB4D157-FACC-45BB-9536-C14B9DCE3CA7''";
    conteudo += " width='100%' height='100%'>";
    var domain = getDomain();
    // If domain is on a different server, it must be set below
    // domain = "myserver";
    conteudo += "<PARAM NAME='Domain' VALUE='" + domain + "'>";
    conteudo += "<PARAM NAME='Screen' VALUE='1'>";
    conteudo += "<PARAM NAME='CachePath' VALUE='1'>";
    conteudo += "<PARAM NAME='Ping' VALUE='0'>";
    conteudo += "<PARAM NAME='StartReadOnly' VALUE='0'>";
    conteudo += "</object>";
    document.write(conteudo);
}
writeApplet();
```

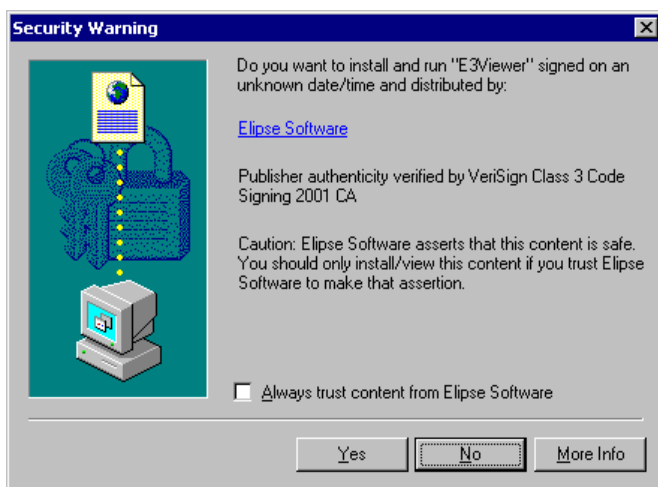
#### 4.4.2.1 Configuração do Servidor E3

A configuração é idêntica ao roteiro **Configuração do IIS com o E3 Server no mesmo servidor**. Após esta configuração, os servidores estarão configurados e prontos para serem acessados.

### 4.5 Visualização na Aplicação Cliente

Se o servidor estiver utilizando um servidor *web*, por exemplo o IIS, basta digitar na barra de endereços do *browser* o endereço ou o IP do servidor (por exemplo, *http://nomedoservidor/diretorio\_virtual* ou *http://192.0.0.21/diretorio\_virtual*).

No primeiro acesso ao servidor, o *browser* vai iniciar a instalação dos componentes, caso estes não tenham sido previamente instalados, conforme explicado no começo deste capítulo. O componente é assinado pela Elipse Software, e o usuário deverá aceitar a instalação para iniciar as configurações necessárias.



Instalação do Web Viewer

Após a instalação, o WebViewer estará aberto no *browser*, e visualizando a aplicação do servidor. Nos próximos acessos não será mais necessário instalar os componentes, e o tempo de conexão será mais rápido.

**NOTA:** A versão do cliente deve ser a mesma do servidor. Para isto, o instalador (e3webviewer-x86-ptb.exe) que fica no servidor deve ser sempre o mais atual.

# 5 Atualização do Software

---

Periodicamente, a Elipse lança novas versões do software que contém novas ferramentas ou atualizações. Tais atualizações podem ser obtidas através de mídia comum (CD-ROM) ou através do site [www.elipse.com.br](http://www.elipse.com.br). Também estão disponíveis versões de demonstração do sistema. Para proceder com a atualização, siga estes passos:

1. Adquira a atualização da versão do sistema através de CD-ROM, ou *download* no site da Elipse.
2. Siga os procedimentos da tela e aguarde a finalização. Se você já tiver instalado uma versão do E3, o instalador irá perguntar se deseja substituir a versão antiga. Uma mensagem de **Instalação Completa** aparecerá quando o processo for bem sucedido. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** será criado no seu computador.

---

A Elipse Software possui diversas formas para ajudar a responder dúvidas. Fontes de documentação incluem a Ajuda online, o Manual do Usuário, o site na Internet ([www.elipse.com.br](http://www.elipse.com.br)), onde podem ser encontradas as mais diversas informações, inclusive *downloads* das versões mais atuais, além do Elipse Knowledgebase ([kb.elipse.com.br](http://kb.elipse.com.br)), contendo artigos sobre Drivers, E3, SCADA, etc. Ainda assim, se não for possível encontrar a solução para um problema específico, pode-se entrar em contato com nosso suporte sem qualquer ônus.

## 6.1 Guia para Resolução de Problemas

A seguir, são descritos alguns passos que podem ajudar a isolar um problema antes de chamar o suporte técnico.

### 6.1.1 Revise a Documentação do Produto

Esta é uma das formas mais produtivas para encontrar as respostas para suas questões. Pode-se consultar os seguintes documentos:

- **Notas da Versão:** Contém informações a respeito das últimas atualizações do software e novos recursos. Está localizado no diretório de instalação do E3
- **Manuais:** Pode-se encontrar informações sobre os recursos e ferramentas do E3 no **Manual do Usuário** e na **Referência de Scripts**. Estes manuais estão disponíveis eletronicamente em formato CHM ou em formato impresso nos pacotes Master e Studio
- **Guia de Referência do VBScript:** Documentação de referência oficial da Microsoft para a linguagem Visual Basic Scripting. Também pode-se acessar este recurso através do ícone **Manuais / Guia de Referência do VBScript** no grupo de programas **Iniciar / Todos os programas / Elipse Software / Elipse E3**
- **Guia de Referência do MSForms:** Documentação de referência oficial da Microsoft para os objetos MSForms. Também pode-se acessar este recurso através do ícone **Manuais / Guia de Referência do MSForms** no grupo de programas **Iniciar / Todos os programas / Elipse Software / Elipse E3**

## 6.1.2 Reproduza o Problema

Reproduzir o problema é o primeiro passo para resolvê-lo. Uma vez que se consiga reproduzi-lo, pode-se começar a encontrar soluções. As seguintes questões podem ajudar a especificar melhor o problema:

### O problema ocorre com apenas uma aplicação?

Deve-se tentar outra aplicação para ver se é possível reproduzir o problema com ela. Se não é possível reproduzir o problema com outras aplicações, pense no que há de específico na aplicação em que o problema se manifesta.

### O problema ocorre apenas em uma máquina?

Se ocorre, pode estar relacionado à configuração do sistema. Tente usar um *driver* de vídeo diferente ou modificar a configuração do sistema para ver se o problema ainda persiste. Uma boa ideia é tentar fazer com que a máquina não possua configurações muito diferentes das da média.

### Qual a versão do E3 em uso?

Pode-se verificar a versão do software em uso através do item **Sobre o E3 Studio** no menu **Ajuda**. Aplicações geradas em versões anteriores são totalmente compatíveis com versões mais novas. Entretanto, aplicações geradas em versões mais novas não podem ser editadas ou executadas em versões anteriores.

### Sob que circunstâncias o problema ocorre?

#### A quantidade de memória disponível afeta o problema?

#### E os outros programas que estão executando no sistema?

#### Existe espaço suficiente em disco?

## 6.1.3 Isole o Problema

Depois de verificar sob que circunstâncias ocorre o problema, há mais subsídios para tentar isolá-lo. Uma vez isolado o problema é muito mais fácil e rápido encontrar soluções.

Tente isolar o componente que está causando o problema. Pode-se usar as informações a respeito de em que condições ele é produzido para ajudar a isolá-lo. Se o problema ocorre com um script, pode-se tentar criar um pequeno exemplo. Se ele é muito grande, tente dividi-lo e executá-lo passo a passo.

## 6.2 Problemas mais Frequentes

**Durante a instalação, aparece a seguinte mensagem: "The following applications should be closed before continuing the install"**

POSSÍVEL CAUSA

Uma outra versão do E3 já está instalada e aberta no momento em que se está tentando instalar a nova versão.

SOLUÇÃO

Recomenda-se fechar primeiro o E3 e depois continuar a instalação clicando no botão **Retry**.

**Durante a instalação aparece a seguinte mensagem: "Files in Use. Files that need to be updated are in use"**

POSSÍVEL CAUSA

Uma versão do Elipse SCADA está instalada e aberta no momento em que se está tentando instalar o E3.

SOLUÇÃO

Recomenda-se fechar primeiro o Elipse SCADA e depois continuar a instalação do E3 clicando no botão **Retry**.

**Após instalar, ao tentar executar o software recebo a mensagem "Licença para execução do E3 Studio não encontrada neste servidor. Deseja rodar em modo demo?"**

POSSÍVEL CAUSA

Existem duas causas possíveis para este problema:

- a) O dispositivo de proteção ou os drivers de detecção não foram corretamente instalados.
- b) A porta USB não está corretamente configurada ou está com defeito.

SOLUÇÃO

Procure executar o seguinte, para cada uma das causas:

- a) Executar o aplicativo **Haspdinst.exe** com a opção **-I**. Isto pode ser feito através do menu **Iniciar/Executar**. A linha de comando seria, por exemplo:

```
C:\Arquivos de Programas\Elipse Software\Elipse E3\HASP\haspdinst.exe -I
```

- b) Testar com algum dispositivo de comunicação pela porta USB, como por exemplo uma



impressora. Pode-se também verificar nas configurações do computador se a porta USB está configurada corretamente.

Para maiores informações sobre as limitações do modo **Demo**, veja o tópico **Limitações do Modo Demonstração** no **Manual do Usuário do E3**.

### **Mudei o aplicativo de computador e as figuras não aparecem mais**

POSSÍVEL CAUSA

O caminho para os arquivos das figuras está incorreto.

SOLUÇÃO

É necessário criar a mesma estrutura de diretórios (o mesmo caminho) existente no computador original.

## **6.3 Suporte Técnico**

No Brasil, os seguintes serviços de suporte técnico estão disponíveis.

### **6.3.1 Correio Eletrônico**

Pode-se enviar uma mensagem para:

<b>Porto Alegre, RS</b>	<i>suporte@elipse.com.br</i>
<b>São Paulo, SP</b>	<i>suporte-sp@elipse.com.br</i>
<b>Curitiba, PR</b>	<i>suporte-pr@elipse.com.br</i>
<b>Belo Horizonte, MG</b>	<i>suporte-mg@elipse.com.br</i>
<b>Rio de Janeiro, RJ</b>	<i>suporte-rj@elipse.com.br</i>
<b>EUA (em inglês)</b>	<i>info@elipse-software.com</i>

### **6.3.2 Internet**

Pode-se acessar a *homepage* da Elipse Software, para obter as últimas informações e a versão mais atualizada do seu software em *www.elipse.com.br*, além do Elipse Knowledgebase, em *kb.elipse.com.br*.

### 6.3.3 Telefone

O suporte por telefone está disponível das 9h até 18h, de segunda a sexta. Quando for utilizar este serviço, assegure-se de que seu computador está por perto e executando o E3. Você precisa também de toda a documentação disponível e das seguintes informações:

- Sua identificação: nome, empresa e telefone/fax
- Aversão do software Elipse que você está usando
- O número da sua licença de uso
- A configuração do seu equipamento (processador, memória RAM e outras características relevantes para o problema)
- Sistema operacional em uso (Windows Server 2003, XP, etc.)
- A mensagem de erro obtida (se houver)
- Uma descrição do problema e suas circunstâncias
- Uma descrição de como você está tentando resolver o problema (se aplicável)

Ligue para estes telefones:

<b>Porto Alegre, RS</b>	(51) 3346-4699
<b>Curitiba, PR</b>	(41) 3342-0120
<b>São Paulo, SP</b>	(11) 3061-2828
<b>Belo Horizonte, MG</b>	(31) 3555-3366
<b>Rio de Janeiro, RJ</b>	(21) 2158-1015
<b>EUA (em inglês)</b>	+1 (252) 995-6885

### 6.3.4 Fax

O serviço de fax é um meio fácil e rápido de resolver seus problemas. Ele está disponível das 9h até 18h, de segunda a sexta. Ao enviar um fax, certifique-se que sua mensagem contenha as seguintes informações:

- Sua identificação: nome, empresa e telefone ou fax

- O assunto **Suporte**
- Aversão do software Elipse que você está usando
- O número da sua licença de uso
- A configuração do seu equipamento (processador, memória RAM e outras características relevantes para o problema)
- Sistema operacional em uso (Windows Server 2003, XP, etc.)
- A mensagem de erro obtida (se houver)

Envie seu fax para estes telefones:

<b>Porto Alegre, RS</b>	(51) 3222-6226
<b>Curitiba, PR</b>	(41) 3342-0103
<b>São Paulo, SP</b>	(11) 3061-2828
<b>Belo Horizonte, MG</b>	(31) 3555-3399
<b>Rio de Janeiro, RJ</b>	(21) 2158-1099
<b>EUA (em inglês)</b>	+1 (252) 995-5686



Matriz

Rua 24 de Outubro, 353 - 10 andar  
90510-002 Porto Alegre RS  
Fone: (51) 3346-4699  
Fax: (51) 3222-6226  
E-mail: [etipse@elipse.com.br](mailto:etipse@elipse.com.br)

Filial SP

Rua dos Pinheiros, 870 - Conj. 141/142  
05422-001 São Paulo - SP  
Fone: (11) 3061-2828  
Fax: (11) 3061-2828  
E-mail: [etipse-sp@elipse.com.br](mailto:etipse-sp@elipse.com.br)

Filial RJ

Praia de Botafogo, 300/525  
22250-044 Rio de Janeiro - RJ  
Fone: (21) 2158-1015  
Fax: (21) 2158-1099  
E-mail: [etipse-rj@elipse.com.br](mailto:etipse-rj@elipse.com.br)

Alemanha

D-67714 Waldfischbach Deutschland  
Fone: +49 (0) 6333-4439  
Fax: +49 (0) 6333-2790045  
E-mail: [etipse@elipse.de](mailto:etipse@elipse.de)

Filial MG

Av. do Contorno, 6594- 17º andar Sala 01  
30110-044 Belo Horizonte - MG  
Fone: (31) 3555-3366  
Fax: (31) 3555-3399  
E-mail: [etipse-mg@elipse.com.br](mailto:etipse-mg@elipse.com.br)

Filial PR

Av. Sete de Setembro, 4698/1705  
80240-000 Curitiba - PR  
Fone: (41) 3342-0120  
Fax: (41) 3342-0120  
E-mail: [etipse-pr@elipse.com.br](mailto:etipse-pr@elipse.com.br)

USA

40190 Jarvis Gray Lane  
Avon - NC - USA 27915  
Fone: +1 (252) 995-6885  
Fax: +1 (252) 995-5686  
E-mail: [info@elipse-software.com](mailto:info@elipse-software.com)

Taiwan

26F.-10, No.3, Zhiciang 3rd Rd., Lingya District  
802 Kaohsiung City Taiwan  
Fone: +886 (7) 566-6587  
Fax: +886 (7) 566-6582  
E-mail: [evan@elipse.com.br](mailto:evan@elipse.com.br)

Consulte nosso website para informações  
sobre o representante do seu estado.

[www.elipse.com.br](http://www.elipse.com.br)  
[etipse@elipse.com.br](mailto:etipse@elipse.com.br)

