

לקוח יקר,

## ברכות לקבלת גרסה 10.0 של מוצרי ESRI

בימים אלו קיבלת את תוכנת ה GIS החדשה שרכשת או את השדרוג לגרסה 10.0 של התוכנות שברשותך. בגרסה 10.0 הצטרפה חברת ESRI למספר גדל והולך של חברות תוכנה מובילות ומאפשרת ללקוחותיה להוריד את התוכנה ישירות מאתר הבית שלה ללא צורך במשלוח חבילות. נדרש לעשות את כל העבודה דרך Global Account כמוסבר לעיל.

**שימו לב:** על מנת שתוכלו להוריד את קבצי ההתקנה ולבצע רישוי למוצרים השונים שהתקנתם, עליכם להשתמש בקודים שונים, שסופקו עבורכם והועברו לכם על ידי סיסטמטיקס על גבי תעודת המשלוח, שצורפה לגרסה 10.0.

וודאו שתעודת המשלוח תשמר ברשותכם למקרה שתזדקקו לקודים אלו עבור התקנה עתידית (אנו ממליצים לשכפל את התעודה ולשמור עותק אחד במקום מוגן ושמור).

**שימו לב:** הורדת קבצי ההתקנה ורישוי המוצרים שהתקנתם, דורשת חיבור לרשת האינטרנט. במקרים חריגים, ניתן לבצע את תהליך ההתקנה והרישוי גם כאשר אין רשת אינטרנט זמינה. במקרים כאלה אנא פנו לצוות התמיכה של סיסטמטיקס לצורך קבלת שירות.

**תהליך הורדת קבצי ההתקנה והרישוי המוצרים -**

### פתיחת Global Account באתר ESRI

פתיחת חשבון לאתרי ESRI מומלצת בכדי לחסוך עבודה והקלדת פרטים בתהליך הוצאת הרשיונות. חשבון כזה הוא חובה במידה ונרכש רשיון EDN. בנוסף, חשבון כזה מאפשר לגשת לתכנים (כגון מסמכים טכניים והשתתפות בפורומים) שלא זמינים למשתמשים שאינם בעלי חשבון כזה. ניתן לפתוח חשבון זה בכל אחד מאתרי ESRI, (למשל באתר - <http://service.esri.com>), באמצעות בחירה באופציה של יצירת חשבון חדש). פתיחת החשבון אינה עולה כסף ומחייבת הכנסת פרטים מינימליים בלבד. כמובן שכדי לקבל את הרשיונות, יש לעדכן כתובת דואר אלקטרוני תקף. חשוב לציין כי ESRI אינה שולחת שום דואר אוטומטי לכתובות המייל. להסבר מפורט כיצד לפתוח Global Account לחץ [כאן](#).

### קישור ה Token

תעודת המשלוח שאתה מחזיק מכילה קוד Token המהווה בסיס לקישור ה Global Account שלך (מהסעיף הקודם) ללקוח ספציפי בבסיס הנתונים של ESRI. עליך להכנס לאתר <http://service.esri.com/validate> כאשר אתה מחובר עם ה Global Account

שלך ולהקליד את ה Token מתעודת המשלוח. לאחר פעולה זאת ה Global Account שלך יקבל את הזכויות שצמודות ל Token. שים לב שה Global Account שבאמצעותו נעשה החיבור ל Token "מיצג" מרגע זה את הלקוח ורק דרכו ניתן לבצע את כל הורדות התוכנה של הלקוח.

### הורדת התוכנה והתקנה

לאחר ביצוע השלב הקודם כניסה לאתר <https://customers.esri.com> בעזרת ה ESRI Global Account שלך, תאפשר לך להוריד ממנו את התוכנה/ות שרכשת או את השדרוגים להם אתה זכאי מתוקף היותך במסגרת חוזה אחזקה. ניתן כמובן להוריד את התוכנה במחשב אחד ולהעתיק אותה למחשבים נוספים בארגון בהם תפעל התוכנה. רצוי לצרוב את התוכנה על DVD (כקובץ ISO) לצרכי גיבוי.

### **לאחר ההתקנה, חובה להתקין Service Pack 3 לגרסה זו.**

**יש להתקין עדכוני תוכנה (Service Pack) בהתאמה לגרסה הנוכחית שהתקנתם. תוכלו להוריד את עדכון התוכנה האחרון מאתר ESRI בקישור זה - [עדכוני תוכנה](#).**

## **לקוחות המתקינים תמיכה בעברית מתבקשים שלא**

### **להתקין Service Pack 3, אלא להתקין את עדכון התוכנה שמסופק**

### **בדיסק תמיכה בעברית שנשלח עם גרסה 10.0.**

### רישוי התוכנה

בתעודת המשלוח מופיעים בנוסף קודי הרגיסטרציה (Activation) בעזרתם תקבל מאתר הרשיונות של ESRI את קובץ הרשיון שיפעיל את התוכנה.

גרסה 10 משתמשת בגרסה חדשה של תוכנת רישוי. הרישוי מבוסס על מספר זיהוי פנימי של המחשב שנגזר מהחומרה כבסיס לרישוי.

בגרסה החדשה קיימים 3 סוגי רשיונות:

1. רשיונות צפים (CU) עבור מוצרי Desktop או Engine - מספרי רגיסטרציה מתחילים באותיות EFL.

ראה הסבר מפורט אודות התקנת רשיונות Concurrent (צפים) עבור מוצרי Desktop או Engine

בגרסה 10 [במסמך זה](#).

2. רשיונות Single Use (SU) - מספרי רגיסטרציה מתחילים באותיות ESU. ראה הסבר מפורט אודות

התקנת רשיונות Desktop Single Use (אישיים) בגרסה 10 [במסמך זה](#).

3. מוצרי שרת (ArcGIS Server) - מספרי רגיסטרציה מתחילים ב - ECP. ראה הסבר מפורט אודות

התקנת רשיונות שרתים (ArcGIS Server) בגרסה 10 [במסמך זה](#).



הוצאת הרשיונות היא דומה, אך לא זהה לשלושת הסוגים ומתוארת בשלושת המסמכים המצורפים

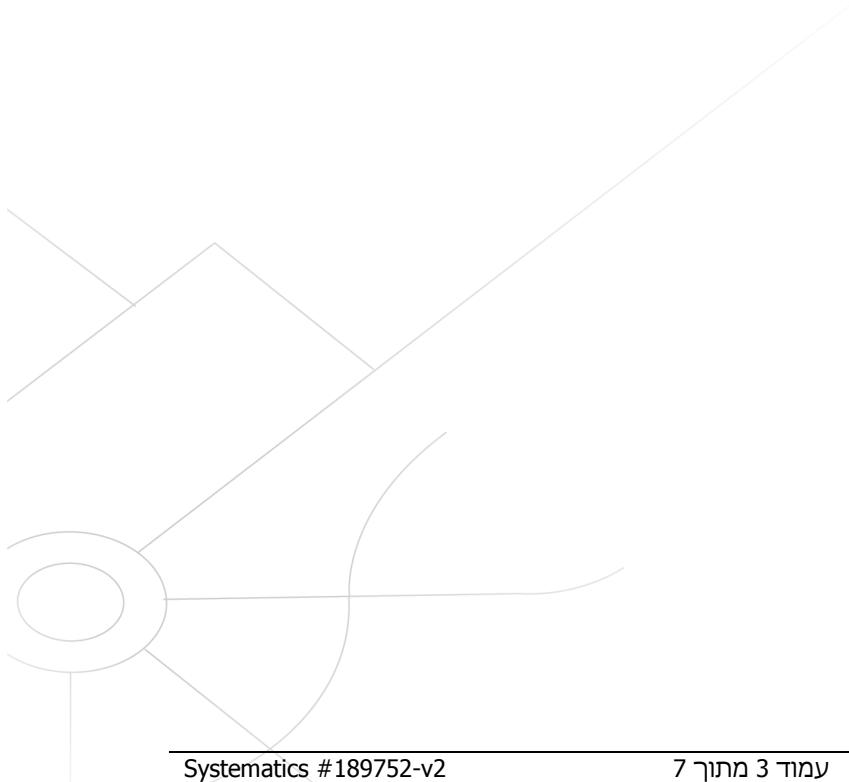
התקנת תמיכה בעברית:

עם תעודת המשלוח, קיבלת גם CD ובו קבצי התקנה לתוסף העברית. ה-CD מכיל קובץ הסבר על אופן ההתקנה, קובץ זה נמצא גם באתר סיסטמטיקס. פעל לפי ההסבר להתקנת קבצי עברית.

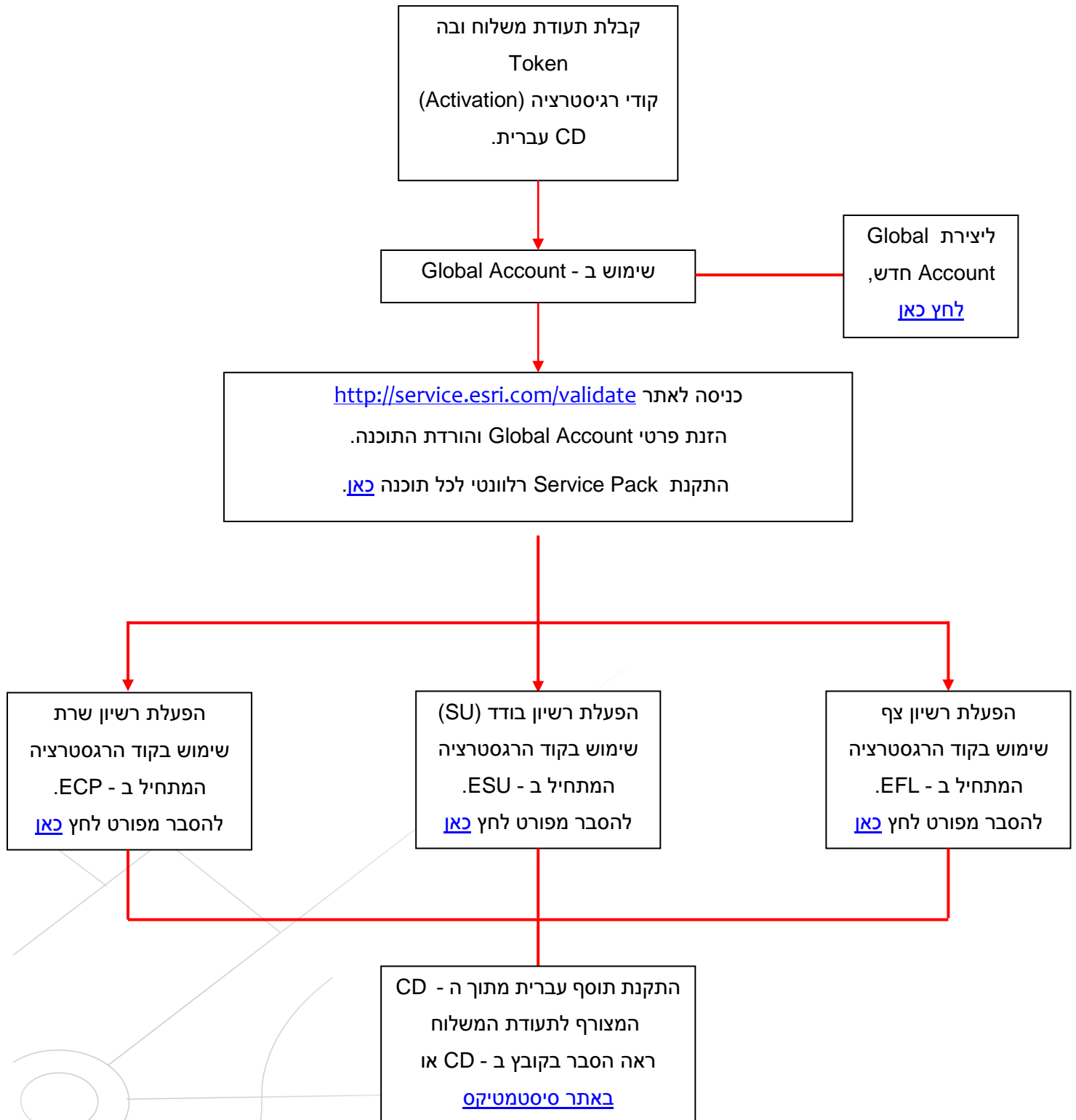
עבור משתמשי EDN:

ראשית, קרא [מסמך זה](#) להסבר כללי על הרישוי עבור תוכנית EDN. הוצאת הרשיונות הספציפיים תעשה לפי המוסבר במסמכים שתוארו בסעיף הקודם.

**חשוב לציין כי התקנת גרסה 10 מחייבת קודם כל להוריד מהמחשב  
גרסאות קודמות של כל מוצרי ESRI.**



תרשים זרימה של תהליך ההתקנה:



התוכנה שבידך היא המתקדמת ביותר בתחומה ולכן, על מנת לעזור לך להשתמש בה בצורה מושכלת ויעילה מעמידה לרשותך סיסטמטיקס מגוון מסלולי סיוע, תמיכה ועזרה.

### קורסים

כלקוח שזה עתה מתחיל את צעדיו בעולם ה-GIS, מציעה סיסטמטיקס **קורס בסיסי להכרת התוכנה**, בקורס זה, נלמדים עקרונות הפעלת התוכנה ושיטות עבודה. לקורס ערך רב ביותר והוא חיוני לקיצור ההתמקצעות בעבודה עם התוכנה. לפרטים והרשמה אנא התקשר למתאמת הקורסים - לבנה מלכה רוטמן 03-7660103 או באתר האינטרנט .

### תמיכה

לקוחות שעברו קורס בסיסי או לקוחות שלהם נסיון בתפעול התוכנה מוזמנים לנצל את **שירות התמיכה הטלפוני** שמעניקה סיסטמטיקס. שירות זה ניתן במסגרת חוזה שירות שנתי מול הלקוח (החוזה ניתן חינם ללקוחות שרכשו תוכנה חדשה למשך שנה).

### **מי זכאי להשתמש בשירותי התמיכה ?**

בשירותי התמיכה הטלפונית זכאים להשתמש לקוחות שרכשו חוזה אחזקה שנתי או לקוחות חדשים שרכשו את התוכנה, במסגרת רכישת תוכנה חדשה נכלל גם שירות התמיכה הטלפונית למשך שנה. התמיכה הטכנית בארץ ניתנת על ידי סיסטמטיקס בלבד. לא ניתן לפתוח קריאות שירות באתר ESRI, קריאות אלו מופנות ישירות אלינו.

### **מה כוללים שירותי התמיכה הטלפונית ?**

התמיכה הטלפונית נועדה לשפר את השירות לו אתה זכאי, לסייע בידך להפעיל את התוכנה בצורה יעילה ולעזור בפתרון בעיות תוכנה. צוות התמיכה כולל מומחים בתחום הפיתוח ומומחים בתפעול התוכנה. לאנשי הצוות נסיון רב שנים עם מוצרי ESRI ואנשינו ישמחו לסייע בפתרון בעיות תוכנה ובייעוץ במימוש יישומים באמצעות התוכנה.

- התמיכה הטלפונית נועדה לתת מענה לשאלות שקשורות להפעלת התוכנה וטיפול בבעיות הפעלה של התוכנה. **התמיכה אינה מהווה חלופה לקורס** ובמסגרתה לא יתאפשר ללמוד וללמד, מכאן שלקוחות הפונים לקבלת תמיכה טכנית צריכים להיות בעלי ידע כללי בהפעלת התוכנה.
- תכנים שנלמדים בקורס הבסיסי לא יועברו במסגרת התמיכה הטלפונית.
- שירות התמיכה אינו כולל ביקורים באתר הלקוח.
- שירות התמיכה חל על מוצרי המדף של ESRI ואינו חל על אפליקציות (יישומים) שפותחו על ידי גורם חיצוני ל- ESRI.
- כל התוכנות של ESRI נמכרות עם שנת אחריות, פרט ל- EDN.

- EDN היא תוכנית לרישוי השימוש בחבילת כלי הפיתוח של ESRI ואינה כוללת את מוצרי ה- Desktop, תמיכה טכנית ברשיון זה יש לרכוש בנפרד מרכישת המוצר.

מוקד השירות מאויש ונותן מענה בימים ראשון עד חמישי, בין השעות 8:00 - 17:00.  
מקור תמיכה נוסף הוא [אתר האינטרנט](#) של חברת סיסטמטיקס. באתר מדור [תמיכה](#) ובו מגוון פתרונות, הנחיות ועצות לשימוש בתוכנה ויכולותיה. במסגרת התמיכה הכללית, מעדכן צוות התמיכה את אתר סיסטמטיקס בידע, מידע והפניות מעניינות שקשורות לתוכנה והפעלתה. מומלץ להכנס אחת לתקופה ולהתעדכן בנעשה באתר ובמדור זה.  
**אנא ודא שהנך זכאי לקבל תמיכה (חוזה האחזקה תקף), לפני שהנך מבקש לפתוח קריאת שירות.** ניתן לבדוק זאת אצל מתאמת הקריאות או אצל איש השיווק המטפל בך.  
**לחידוש חוזה האחזקה, ניתן לפנות לאילנית בלאיש 03-7660126.**

**לפני, אחרי או במקום פניה לשרות התמיכה, כדאי מאוד לבקר בבסיסי הידע העומדים לרשותך באינטרנט:**

<http://www.systematics.co.il/gis/Support/support.html>) [באתר סיסטמטיקס](#)  
באתר חברת [ESRI](#) שהקימה ומתחזקת מספר אתרים בהם מאגר רב של אינפורמציה, ניסיון של לקוחות, דוגמאות קוד ועוד. מאגרי מידע אלו עומדים לרשותך כלקוח ESRI.

**אנא אל תפנה ישירות לאיש התמיכה, למרות שאתה לבטח מכיר אותו כבר זמן רב.** איש התמיכה אינו מורשה לקבל קריאות שלא נרשמו במערכת. פניה ישירה לאיש התמיכה לא רק שמעמידה אותו במצב לא נוח, אלא גם מקשה עלינו להבטיח טיפול יעיל מהיר ומקצועי בך ובפונים האחרים. עבודה מסודרת מול מערכת הקריאות הממוחשבת תעזור לנו להעניק לך שירות איכותי ומהיר.

## כיצד לפנות לקבלת תמיכה טלפונית ?

בסיסטמטיקס מופעלת מערכת ממוחשבת לניהול וטיפול בקריאות לקוח. מערכת זו מבטיחה שכל קריאה נרשמת ומקבלת מענה. היסטוריה של הקריאות נשמרת ומתועדת על כל שלביה. כיום ניתן לפתוח קריאה רק באמצעות הטלפון. דואר אלקטרוני שיגיע אלינו יוחזר עם בקשה לפתיחת קריאה טלפונית בהליך המקובל וזאת על מנת לוודא את קבלת מלוא הפרטים הרלוונטיים לקריאה זו.

## איך פותחים קריאה ?

מתקשרים אל מוקד התמיכה הטלפונית **בטלפון מספר 03-7660101 או 03-7660111**

לשיחתכם תענה מתאמת הקריאות אשר תבקש את הפרטים הבאים:

- שם פותח הקריאה.
- שם החברה
- המוצר (וגרסה) עבורו נפתחת הקריאה.
- דרכי התקשרות: טלפון, פקס, מייל.
- תיאור קצר ותמציתי של הבעיה/ בקשה לעזרה.

חשוב מאוד להקפיד על בהירות הפרטים שלעיל על מנת שהקריאה תופנה לאיש התמיכה המתאים ותזכה למענה מהיר.  
בעת פתיחת הקריאה תקבל פנייתך מספר פניה, שמור את המספר והשתמש בו לכשתבקש. מספר זה יאפשר זיהוי מהיר של קריאתך.

מתאמת הקריאות תנסה להעביר את השיחה באופן מיידי לאיש התמיכה המתאים, אך במידה וחיבור ישיר לא יעלה בידה - יחזור אליך אחד ממומחי התמיכה של סיסטמטיקס ברגע שיתפנה ובכל מקרה תוך לא יותר מארבע שעות עבודה ממועד פתיחת הקריאה.

**לתשומת לבך! קריאה שתפתח לאחר השעה 14:00 עשויה לקבל מענה ביום העבודה הבא.**  
משך הטיפול בקריאות השירות יכול להתארך בשל מורכבות הבעיה ומספר גורמי התמיכה הנדרשים לפתרון (מומחי סיסטמטיקס, מפתחים, ESRI). שלבי העבודה מתועדים לכל קריאה ונמצאים תחת מעקב של אנשי צוות התמיכה.  
קריאות אינן נסגרות באופן אוטומטי, אלא רק לאחר קבלת אישור ממך. במקרים חריגים קריאות ייסגרו על פי שיקול דעת אנשי התמיכה. מקרים כאלה הם אי זמינות של הלקוח במשך תקופה של כמה ימים ברציפות או חוסר שיתוף פעולה מצד הלקוח.

אנו מייחסים חשיבות רבה לאיכות השירות ולמידת שביעות רצונך, נשמח אם תעלה תגובות הקשורות לנושא זה בפני מתאמת הקריאות, ראש התחום ואף מנכ"ל סיסטמטיקס טכנולוגיות.

בברכה,

מחלקת השירות והתמיכה  
סיסטמטיקס טכנולוגיות