



# Guia de Instalação do E3



# Sumário

<b>1 Bem-vindo ao E3!</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Conteúdo do Pacote</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Instaladores</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1 E3 Server e E3 Studio</b> .....	<b>3</b>
<b>3.2 Viewer</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Instalação</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1 Instalação Completa</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2 Instalação do Viewer</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3 WebViewer</b> .....	<b>5</b>
<b>4.4 Configuração do Servidor</b> .....	<b>6</b>
<b>4.5 Visualização na Aplicação Cliente</b> .....	<b>37</b>
<b>5 Atualização de Versão</b> .....	<b>39</b>
<b>6 Obtendo Ajuda</b> .....	<b>40</b>
<b>6.1 Guia para Resolução de Problemas</b> .....	<b>40</b>
<b>6.2 Problemas mais Frequentes</b> .....	<b>41</b>
<b>6.3 Suporte Técnico</b> .....	<b>43</b>

# 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**

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

- Licença do software
- Guia de Instalação
- Dispositivo de proteção (do tipo **Hardkey**)

No caso de falta de algum destes itens, entre em contato com seu revendedor Eclipse e solicite o pacote completo.

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 mostrados na tabela 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

Os idiomas disponíveis para os produtos estão descritos na tabela a seguir.

Idiomas disponíveis para os instaladores

IDIOMA	CÓDIGO
Português do Brasil	ptb
Inglês	enu
Espanhol	esn
Chinês Simplificado	chs
Chinês Tradicional	cht

## 3.1 E3 Server e E3 Studio

Para executar o E3 Server ou o ambiente de programação do E3, exige-se um computador com a seguinte configuração:

- Processador de 2 GHz ou superior
- 4 GB de memória RAM
- Monitor e placa de vídeo com resolução mínima de 1024x768 pixels
- 1 GB de espaço em disco rígido (não inclui espaço para arquivos de dados)
- Windows XP SP3, Windows XP x64 SP2, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2003 SP2, Windows Server 2008 SP2, Windows Server 2008 R2 SP1, Windows Server 2012 ou

Windows Server 2012 R2

- Porta USB
- Interface de rede (para uso como servidor ou para aplicações distribuídas)

## 3.2 Viewer

Para executar o Viewer (cliente), é exigido um computador com a seguinte configuração:

- Processador de 2 GHz ou superior
- 2 GB de memória RAM
- Monitor e placa de vídeo com resolução mínima de 800x600 pixels
- 512 MB de espaço em disco rígido
- Windows XP SP3, Windows XP x64 SP2, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2003 SP2, Windows Server 2008 SP2, Windows Server 2008 R2 SP1, Windows Server 2012 ou Windows Server 2012 R2
- Interface de rede (para a conexão com o E3 Server)

O E3 permite executar dois tipos de instalação: **Instalação Completa** ou **Instalação 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 Instalação Completa

1. Conecte o dispositivo de proteção (do tipo **Hardkey**) na porta USB do seu computador. O E3 valida as licenças a partir deste dispositivo.
2. Execute o arquivo `e3full-x86-ptb.exe` e siga as instruções que aparecem na tela.
3. Uma mensagem de **Instalação Completa** aparece quando a instalação for bem-sucedida. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** é criado no menu **Iniciar** do Windows.

### NOTAS:

- No caso de instalação de dispositivo de proteção com limitação de tempo, o E3 Server mostra, 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 Instalação do Viewer

1. Execute o arquivo `e3full-x86-ptb.exe`.
2. Siga as instruções que aparecem na tela e aguarde a finalização da instalação.
3. Uma mensagem de **Instalação Completa** aparece quando a instalação for bem-sucedida. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** é criado no menu **Iniciar** do Windows.

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 no Internet Explorer, que tem suporte à tecnologia ActiveX. Desta forma, é possível visualizar e interagir com um processo de chão de fábrica através de um navegador *web*.

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

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

#### NOTAS:

- A versão mínima do Internet Explorer para utilizar o WebViewer é a 6.0, disponível a partir do **Windows XP SP3**.
- O navegador padrão do **Windows 10** é o **Microsoft Edge**, que **NÃO TEM** suporte à tecnologia ActiveX.

## 4.4 Configuração do Servidor

No computador servidor, é preciso instalar um servidor *web* para executar 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 explicam 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 **Windows XP SP3**, siga estes passos:

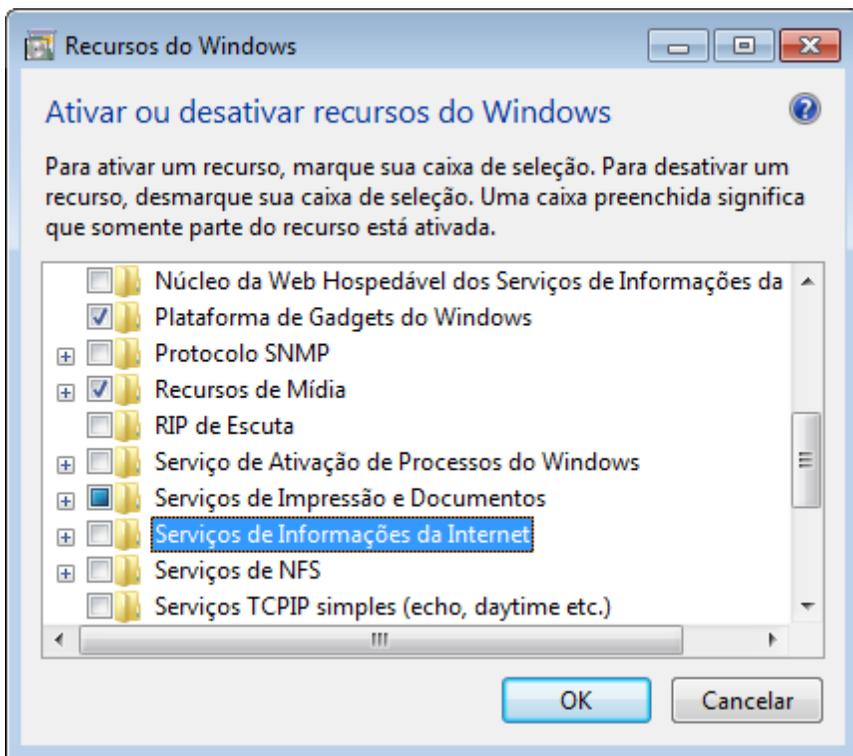
1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle** (*Start - Control Panel*).
2. Clique em **Adicionar ou remover programas** (*Add or remove programs*).
3. Clique em **Adicionar ou remover componentes do Windows** (*Add or remove Windows component*).
4. Selecione na lista o item **Serviços de Informações da Internet** (*Internet Information Services*) e clique em **Avançar** (*Next*).
5. O sistema inicia 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**, **Windows 7 SP1**, **Windows 8**, **Windows 8.1** e **Windows 10**, siga estes procedimentos, utilizando uma conta com direitos de administrador:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de controle** (*Start - Control Panel*) no **Windows Vista SP2** e **Windows 7 SP1**, ou abra o item **Aplicativos - Sistema do Windows - Painel de Controle** (*Apps - Windows System - Control Panel*) na tela Inicial do **Windows 8** e **Windows 8.1**. No **Windows 10**, clique com o botão direito do mouse no menu **Iniciar** (*Start*) e selecione o item **Painel de Controle** (*Control Panel*).
2. Clique em **Programas e Recursos** (*Programs and Features*).
3. Clique em **Ativar ou desativar recursos do Windows** (*Turn Windows features on*

or off).

4. Localize na lista o item **Serviços de Informações da Internet** (*Internet Information Services*) e clique em  para expandir todos os seus subitens.



#### Instalação dos Serviços de Informações da Internet

5. 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*)

6. O sistema inicia a instalação do software. 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 é utilizado quando a estação cliente acessar o servidor pela primeira vez, caso o E3 não tenha sido previamente instalado nela. Este arquivo pode ser obtido no *site* da Elipse.

**NOTA:** O arquivo e3webviewer-x86-ptb.exe deve obrigatoriamente ser da mesma versão e *build* que o E3 Server em execução no servidor. Sendo assim, a cada atualização de versão do E3 Server, todos os arquivos devem 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.

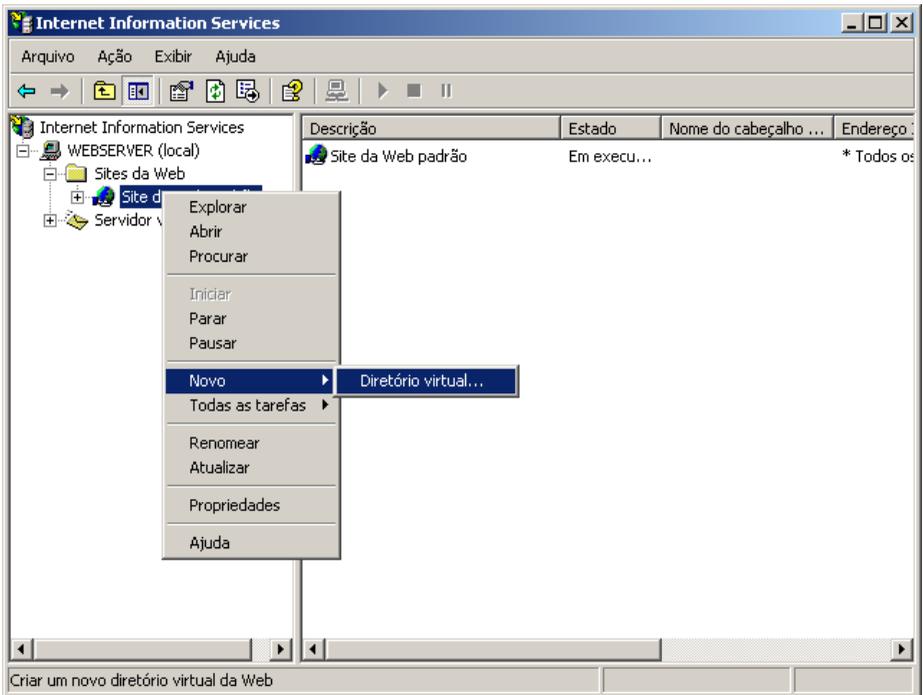
#### 4.4.1.1 Windows Server 2003 e Windows XP

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

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Abra o item **Serviços de Informações da Internet** (*Internet Information Services*) no **Windows XP SP3** ou o item **Gerenciador de Serviços da Internet** (*Internet*

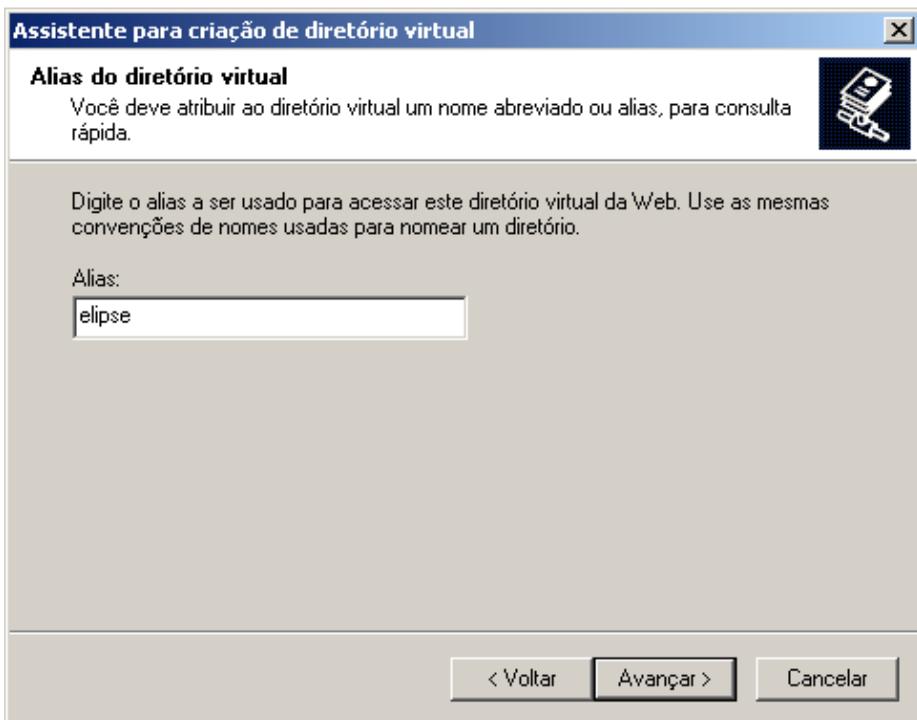
Services Manager) no **Windows Server 2003 SP2**.

3. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*) e selecione a opção **Novo - Diretório Virtual** (*New - Virtual directory*).



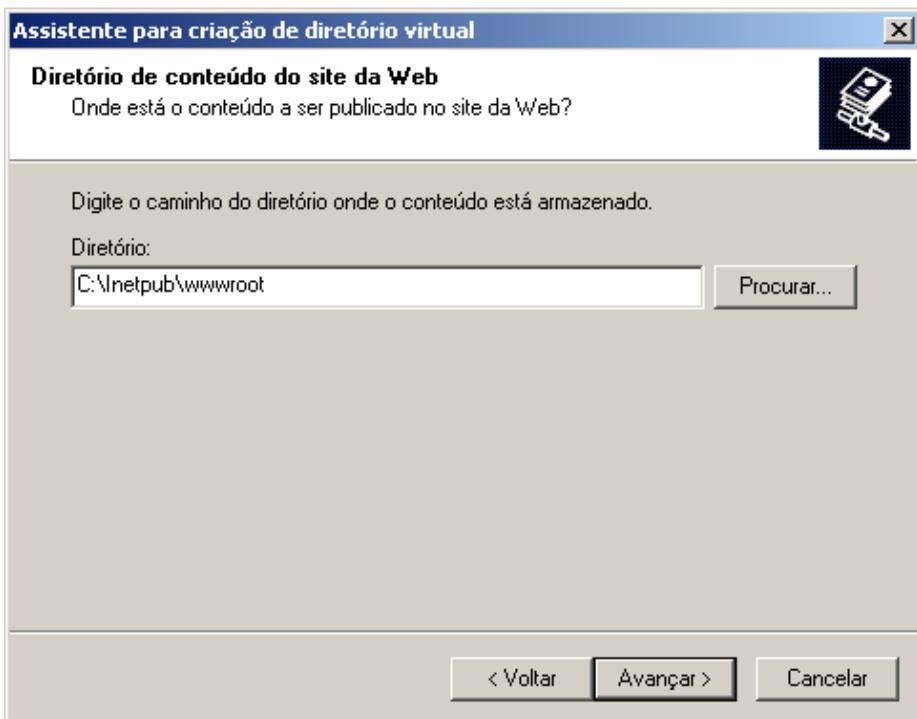
#### Adicionar novo Diretório Virtual

4. Na próxima janela, utilize qualquer nome conveniente e fácil de ser digitado futuramente na barra de endereços.



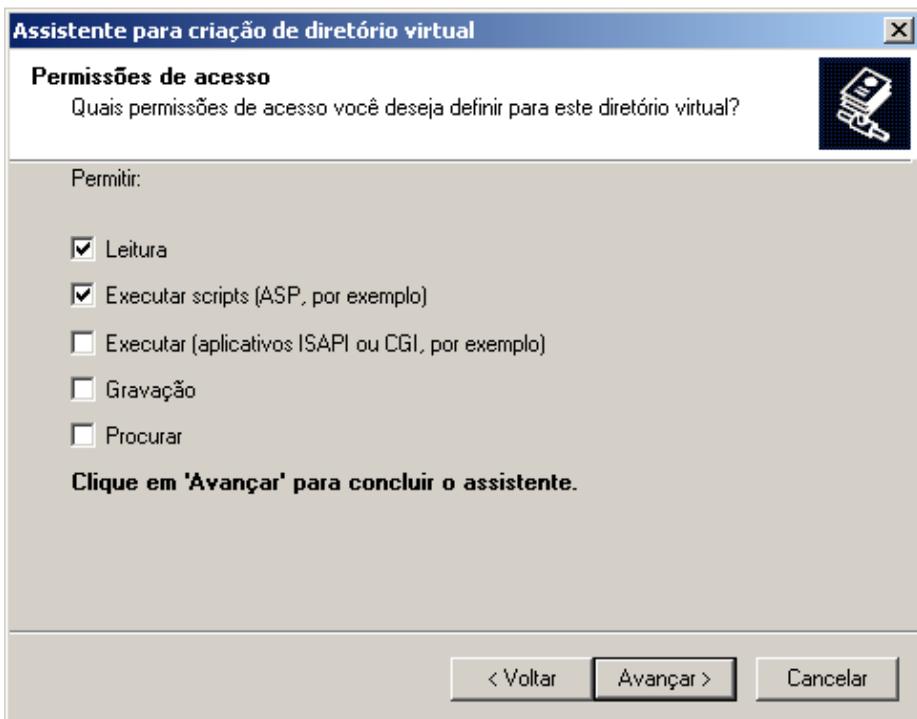
#### Alias do diretório virtual

5. O diretório padrão pode ser livremente modificado conforme conveniência do usuário. A dica é manter o diretório padrão para reduzir o número de etapas até o fim da configuração.



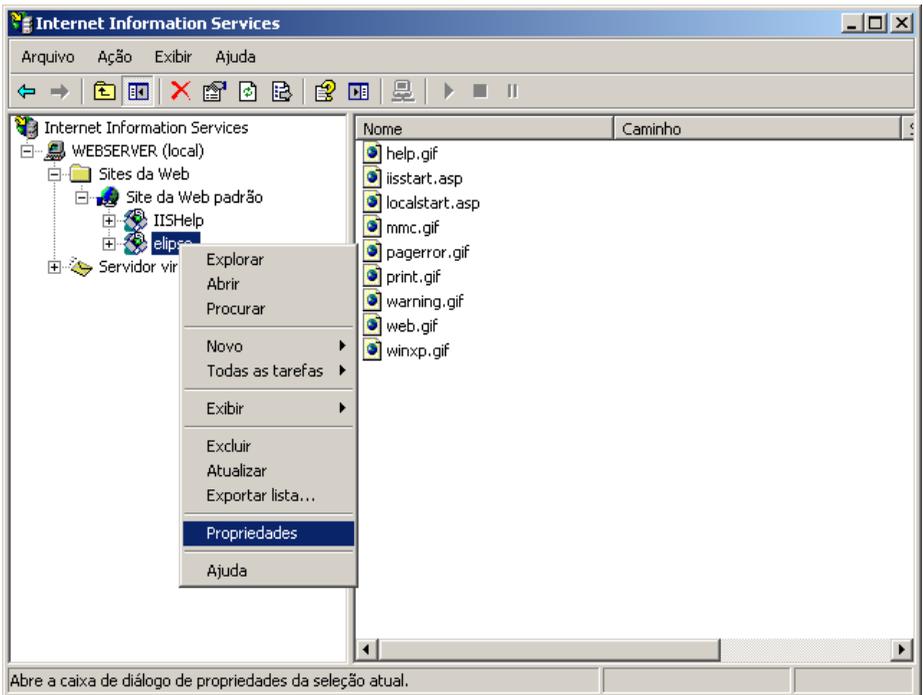
#### Diretório de conteúdo do site da Web

6. As permissões **Leitura** (*Read*) e **Executar scripts** (*Run scripts*) são suficientes para que a aplicação esteja totalmente funcional via Internet.



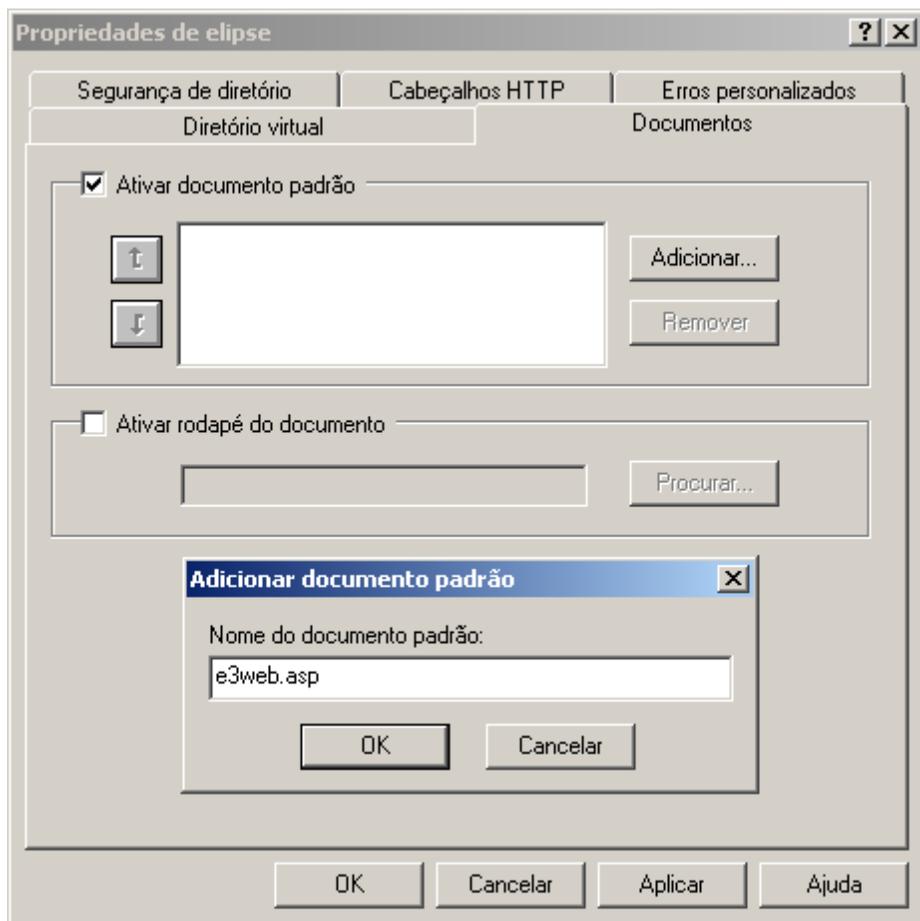
#### Permissões de acesso

7. Após finalizar estas configurações, é necessário definir qual arquivo é executado assim que o usuário pressionar a tecla ENTER após digitar o endereço no navegador.
8. Clique com o botão direito do mouse no novo diretório virtual e selecione a opção **Propriedades** (*Properties*).



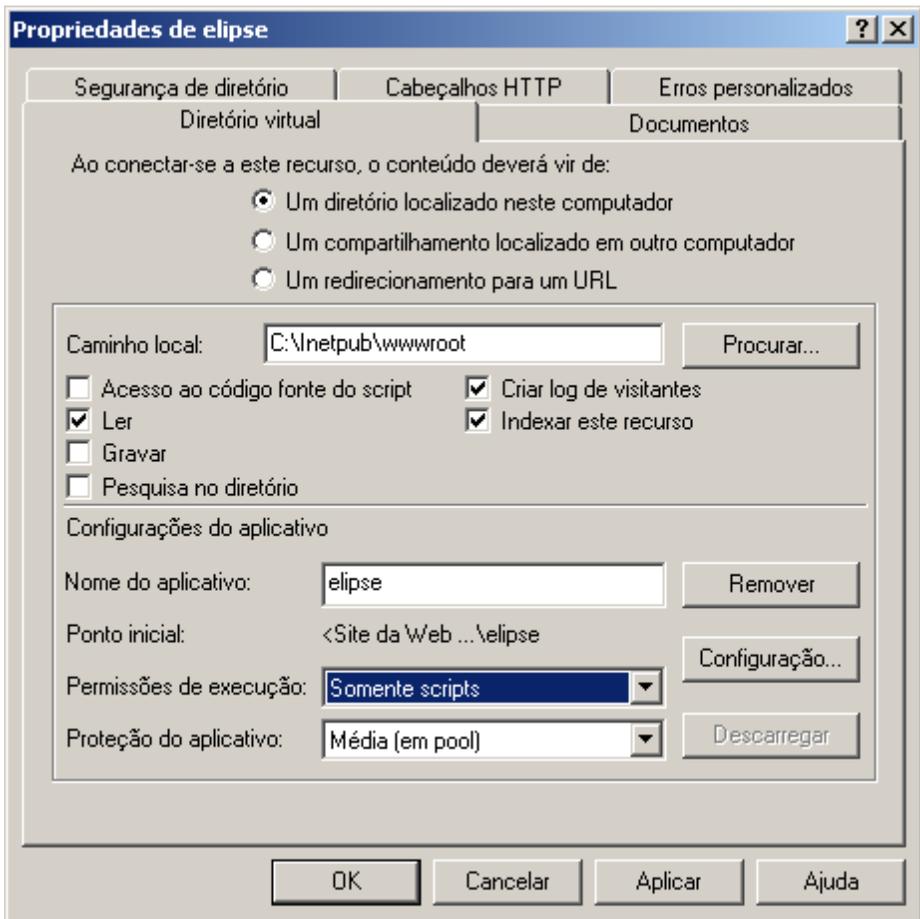
#### Propriedades do diretório virtual

9. Clique em **Remove** (*Remove*) para excluir todos os documentos disponíveis no quadro **Ativar documento padrão** (*Activate default document*). Em seguida, clique em **Adicionar** (*Add*) para incluir o arquivo e3web.asp. Este é o arquivo chamado quando o usuário acessa o site onde a aplicação está hospedada.



**Ativar documento padrão**

10. Na aba **Diretório virtual** (*Virtual directory*) selecione, na caixa de seleção **Permissões de execução** (*Execute permissions*), a opção **Somente scripts** (*Scripts only*). Agora, a aplicação já está publicada e pronta para ser acessada.



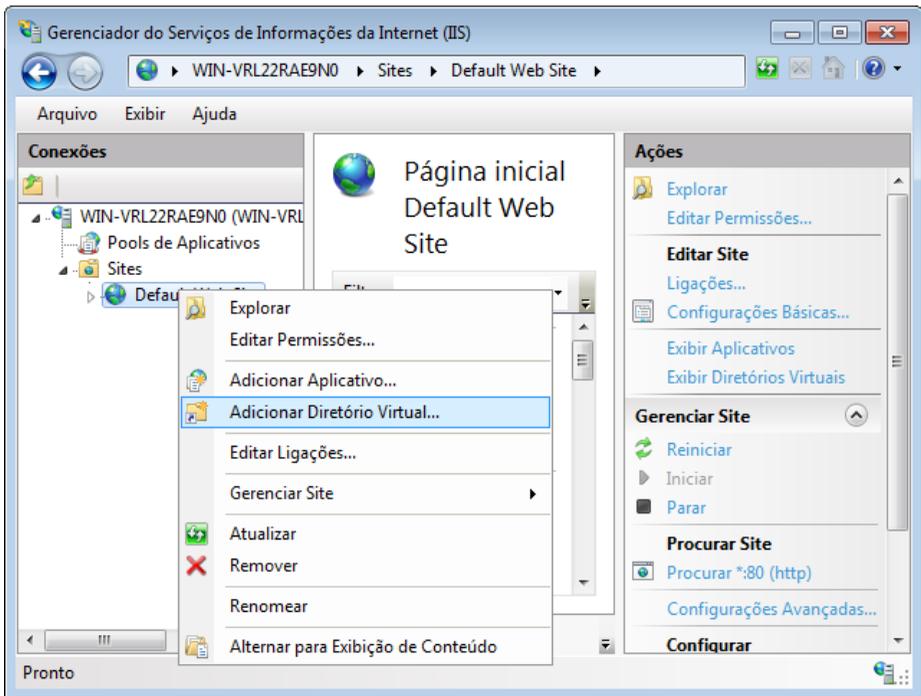
**Aba Diretório virtual**

11. Para visualizar a aplicação, digite na barra de endereços do navegador o endereço ou IP do servidor (por exemplo, *http://servidor/diretoriovirtual*).

#### 4.4.1.2 Windows Vista

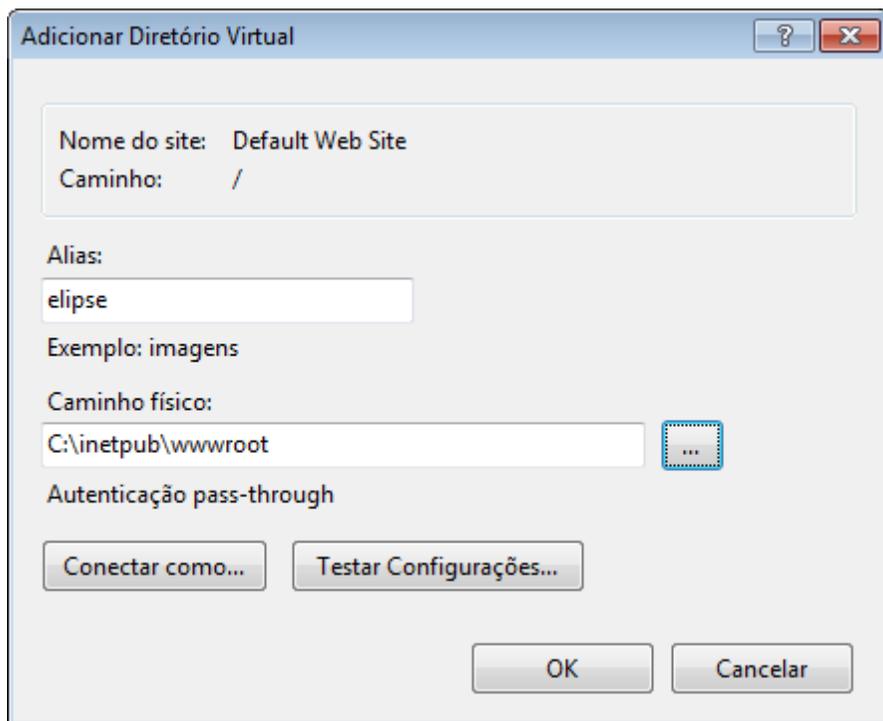
No **Windows Vista SP2** (IIS 7), siga estes procedimentos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Abra o item **Gerenciador de Serviços e Informações na Internet (IIS)** (*Internet Information Services (IIS) Manager*).
3. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*) e selecione a opção **Adicionar Diretório Virtual** (*Add Virtual Directory*).



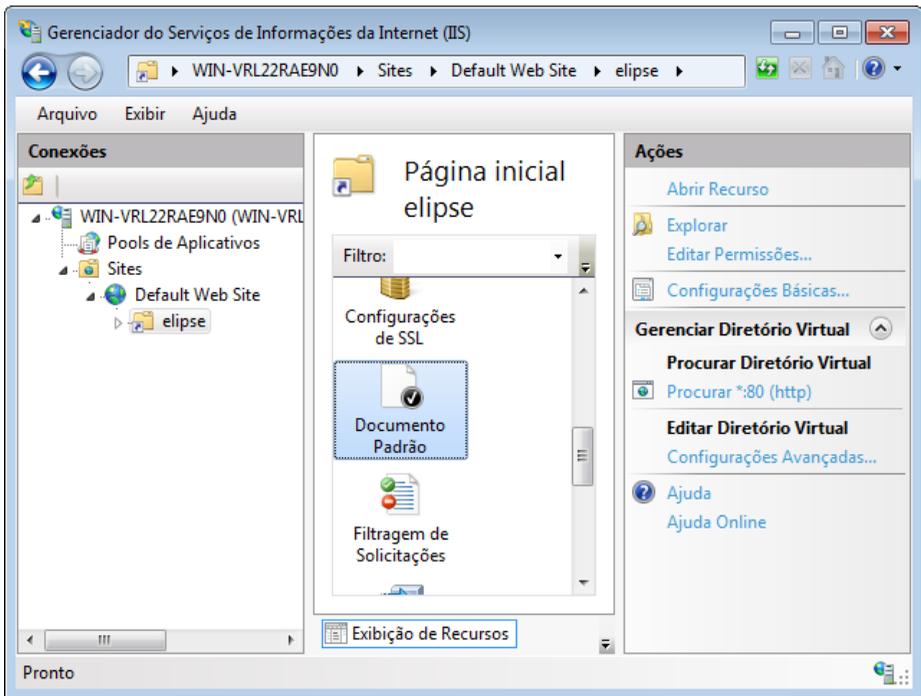
#### Adicionar Diretório Virtual

4. No campo **Alias**, digite um nome conveniente e fácil, pois é utilizado para acessar o diretório na barra de endereços do navegador. Em **Caminho físico** (*Physical path*), clique em  e selecione o diretório onde os arquivos foram armazenados (neste exemplo foi utilizado **C:\inetpub\wwwroot\**). Clique em **OK**.



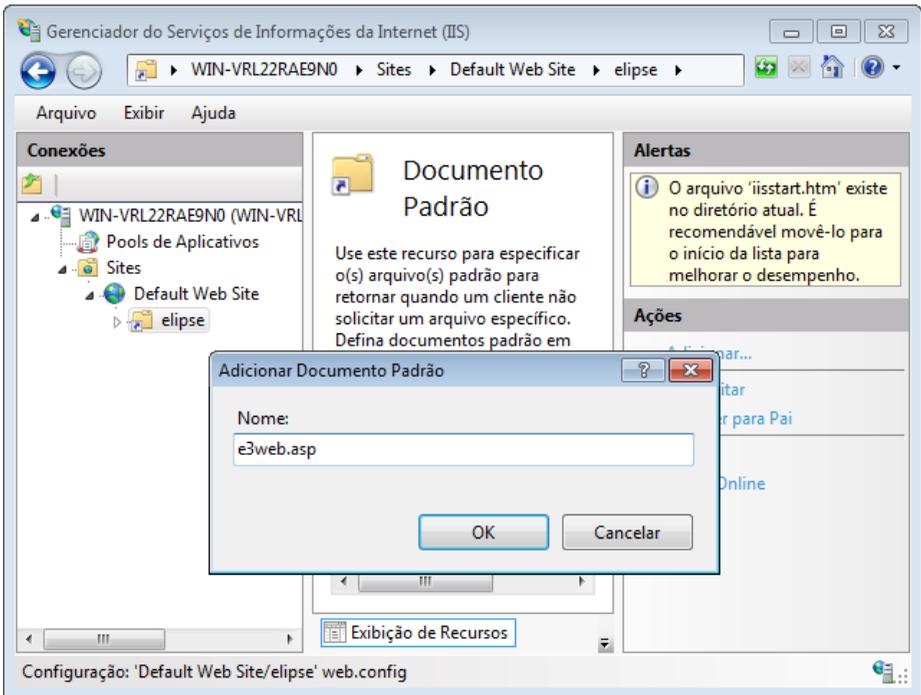
#### Caminho físico dos arquivos

5. Clique no diretório virtual criado, que está em **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e selecione a opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



#### Documento padrão

6. Clique em **Abrir Recurso** (*Open Feature*) e em **Adicionar** (*Add*) no painel **Ações** (*Actions*), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (*Name*) e clique em **OK**.



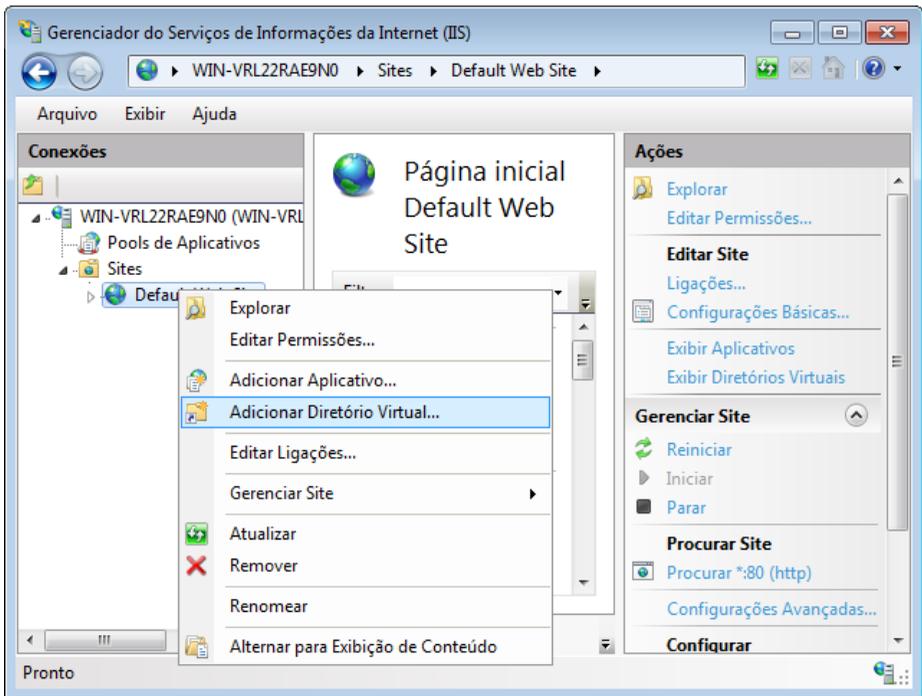
**Adicionar documento padrão**

7. Após estes procedimentos, a estação cliente pode acessar o servidor HTTP através do Internet Explorer. Para visualizar a aplicação, digite na barra de endereços do navegador o endereço ou IP do servidor (por exemplo, *http://servidor/diretoriovirtual*).

### 4.4.1.3 Windows 7

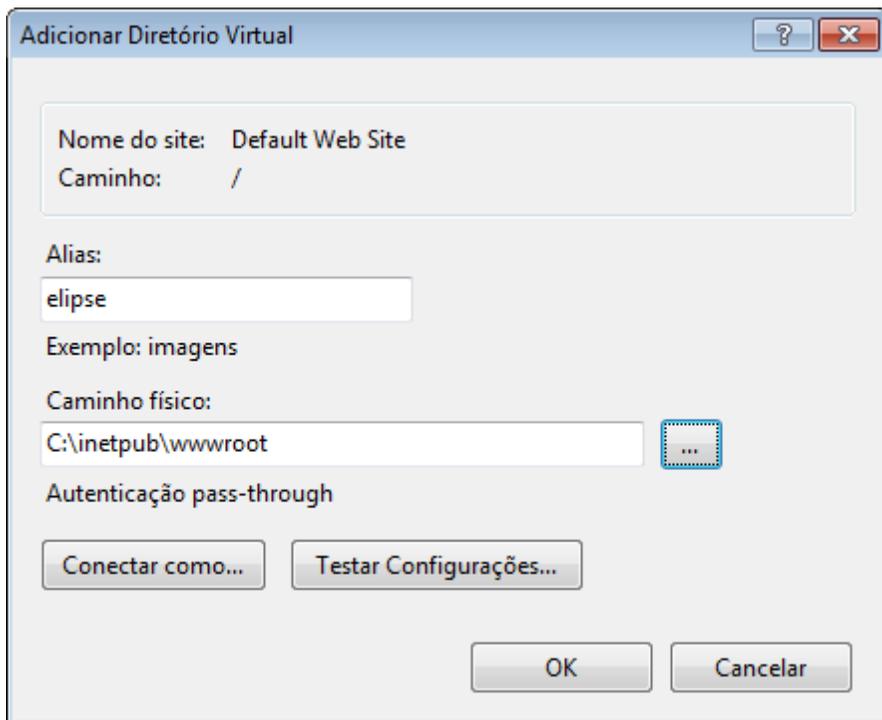
No **Windows 7 SP1**, siga estes procedimentos:

1. Abra o menu **Iniciar - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Start - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Abra o item **Gerenciador de Serviços e Informações na Internet (IIS)** (*Internet Information Services (IIS) Manager*).
3. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*) e selecione a opção **Adicionar Diretório Virtual** (*Add Virtual Directory*).



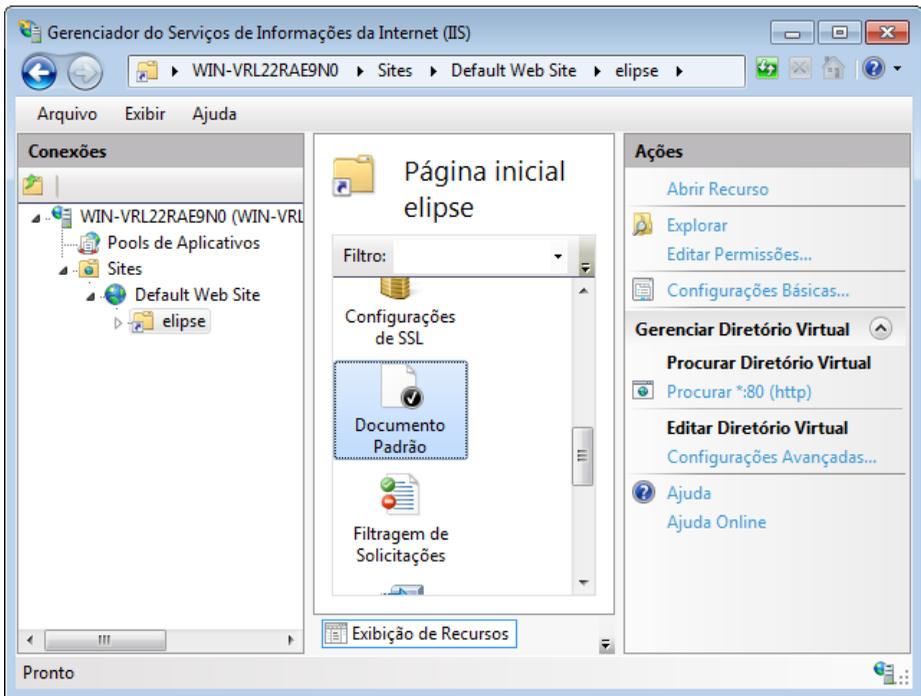
#### Adicionar diretório virtual

4. No campo **Alias**, digite um nome conveniente e fácil, pois é utilizado para acessar o diretório na barra de endereços do navegador. Em **Caminho Físico** (*Physical Path*), clique em  e selecione o diretório onde os arquivos foram armazenados (neste exemplo foi utilizado **C:\inetpub\wwwroot\**). Clique em **OK**.



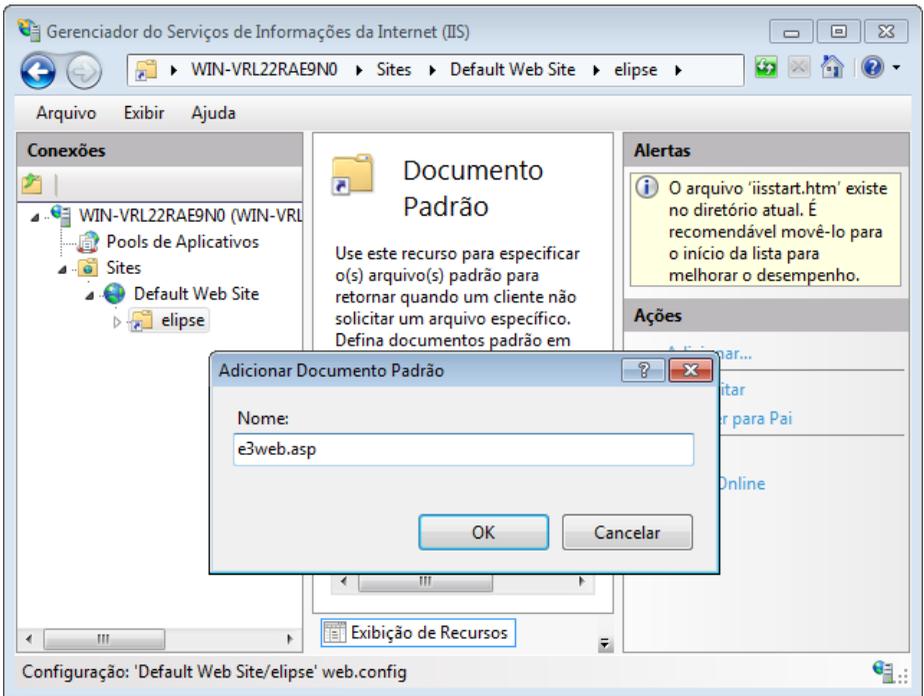
#### Caminho físico dos arquivos

5. Clique no diretório virtual criado, que está em **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e selecione a opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



#### Documento padrão

6. Clique em **Abrir Recurso** (*Open Feature*) e em **Adicionar** (*Add*) no painel **Ações** (*Actions*), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (*Name*) e clique em **OK**.



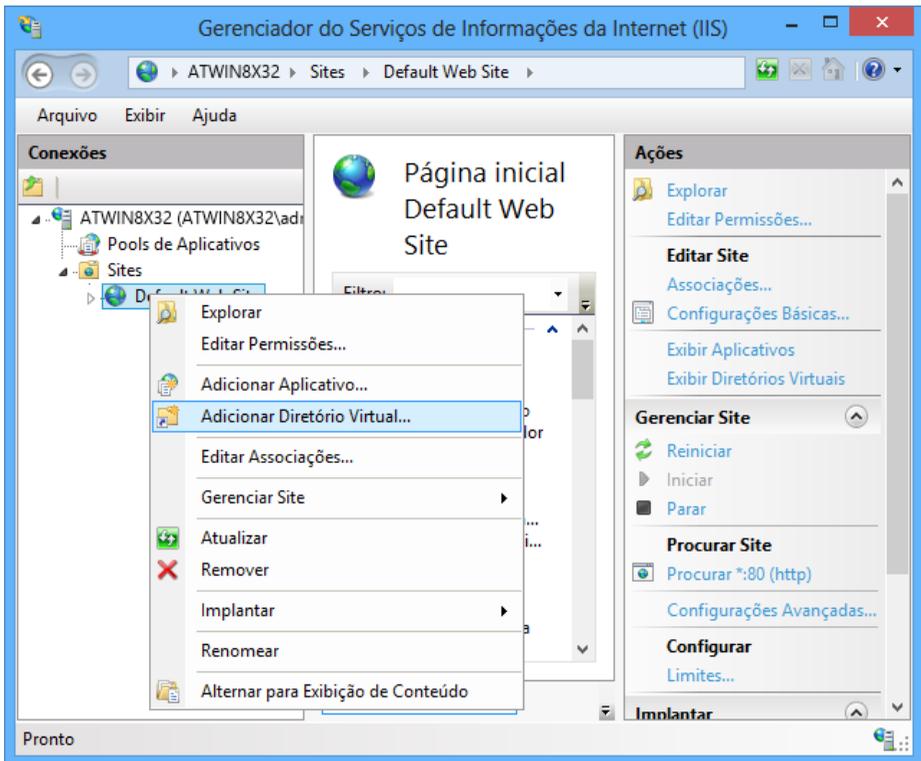
**Adicionar documento padrão**

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

#### **4.4.1.4 Windows 8 e Windows 8.1**

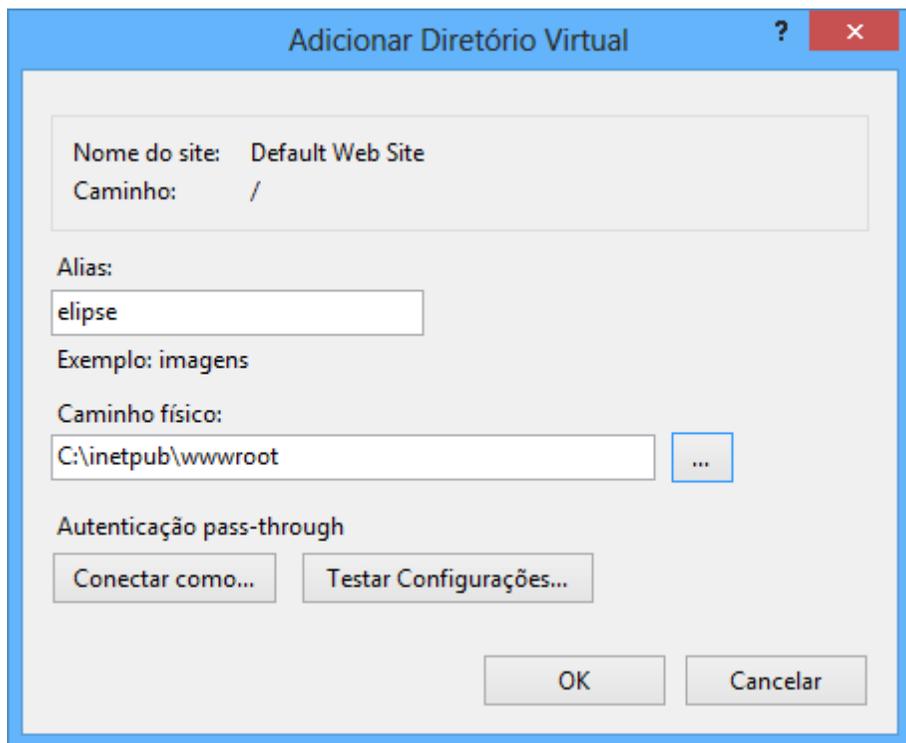
No **Windows 8** e **Windows 8.1**, siga estes procedimentos:

1. Na tela Inicial, abra o item **Aplicativos - Sistema do Windows - Painel de Controle - Ferramentas Administrativas** (*Apps - Windows System - Control Panel - Administrative Tools*).
2. Abra o item **Gerenciador do Serviços e Informações na Internet (IIS)** (*Internet Information Services (IIS) Manager*).
3. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*) e selecione a opção **Adicionar Diretório Virtual** (*Add Virtual Directory*).



#### Adicionar diretório virtual

4. No campo **Alias**, digite um nome conveniente e fácil, pois é utilizado para acessar o diretório na barra de endereços do navegador. Em **Caminho Físico** (*Physical Path*), clique em  e selecione o diretório onde os arquivos foram armazenados (neste exemplo foi utilizado **C:\inetpub\wwwroot\**). Clique em **OK**.



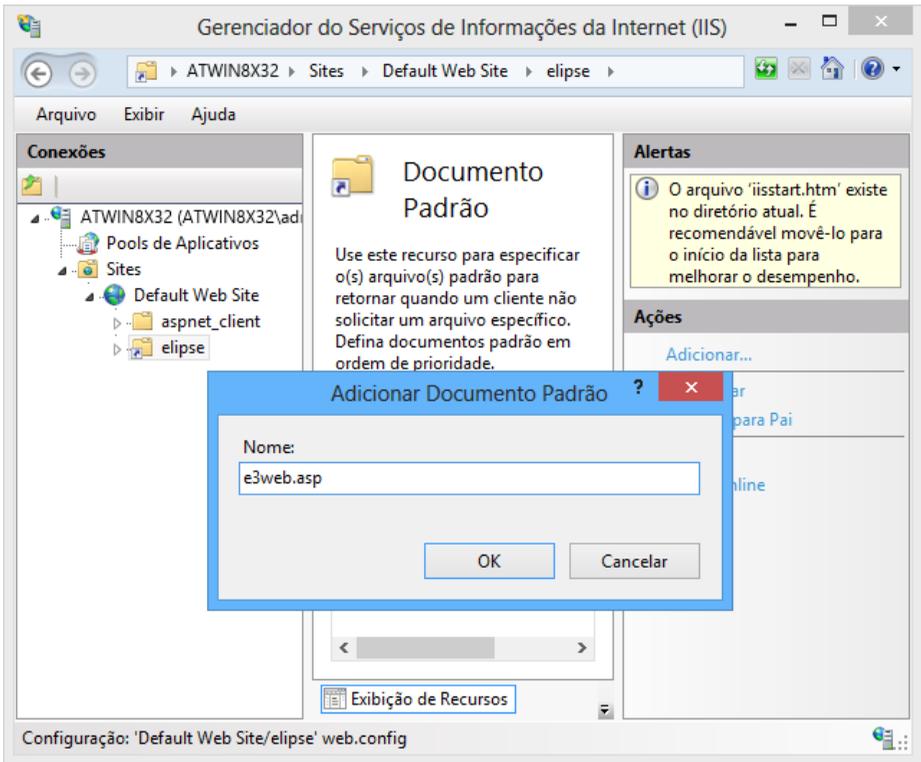
#### Caminho físico dos arquivos

5. Clique no diretório virtual criado, que está em **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e selecione a opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



#### Documento padrão

6. Clique em **Abrir Recurso** (*Open Feature*) e em **Adicionar** (*Add*) no painel **Ações** (*Actions*), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (*Name*) e clique em **OK**.



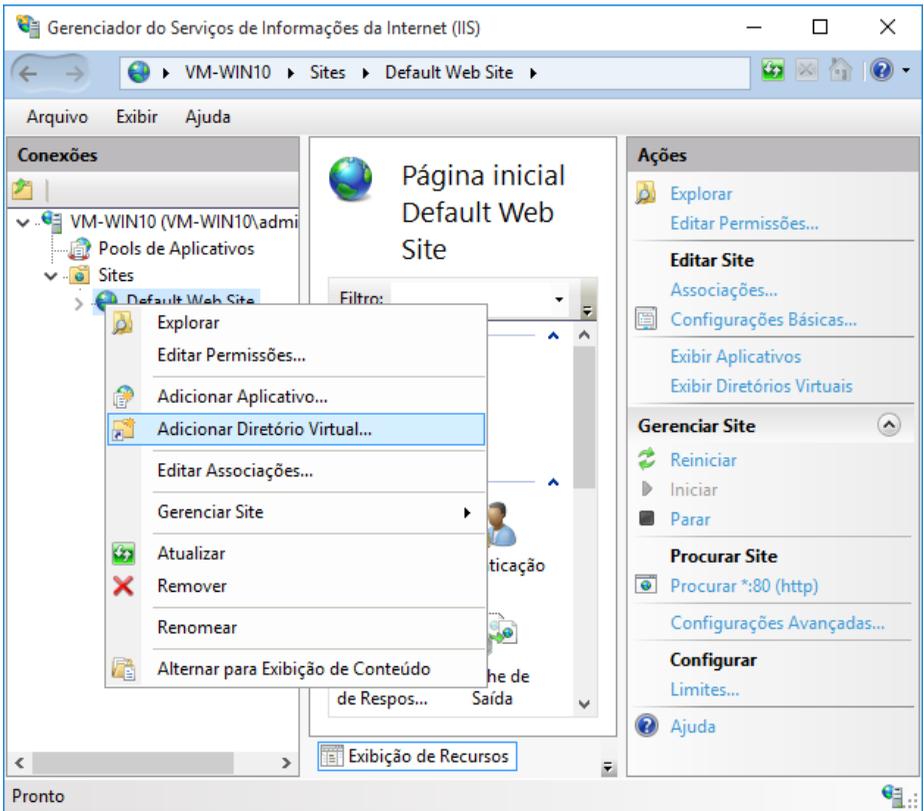
#### Adicionar documento padrão

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

### 4.4.1.5 Windows 10

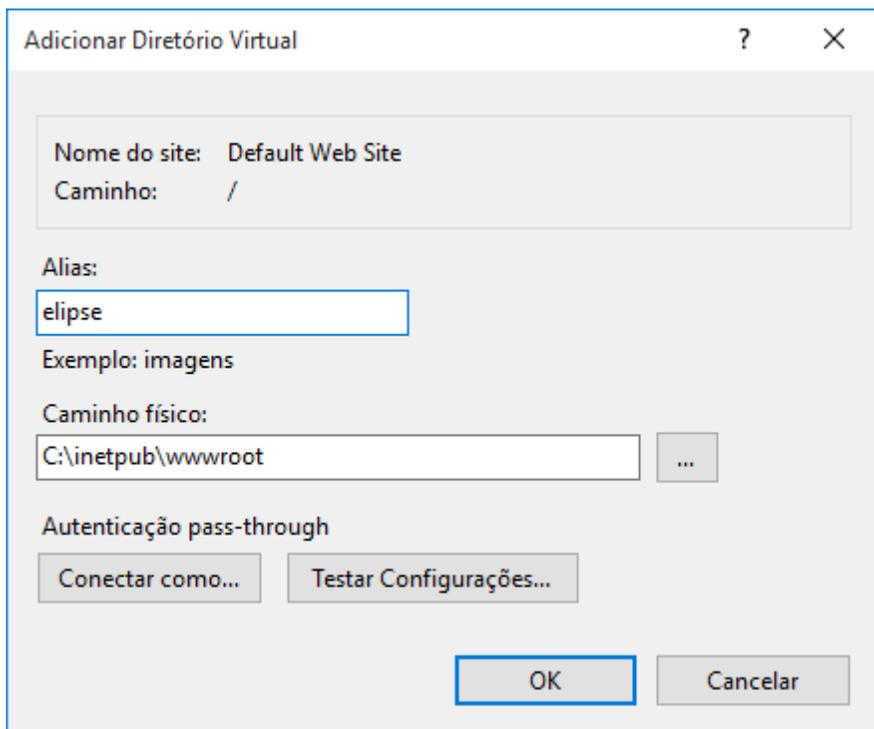
No **Windows 10**, siga estes procedimentos:

1. Clique com o botão direito do mouse no menu **Iniciar** (*Start*).
2. Clique em **Painel de Controle** (*Control Panel*).
3. Clique em **Ferramentas Administrativas** (*Administrative Tools*).
4. Abra o item **Gerenciador do Serviços de Informações da Internet** (*Internet Information Services (IIS) Manager*).
5. Clique com o botão direito do mouse no item **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*) e selecione a opção **Adicionar Diretório Virtual** (*Add Virtual Directory*).



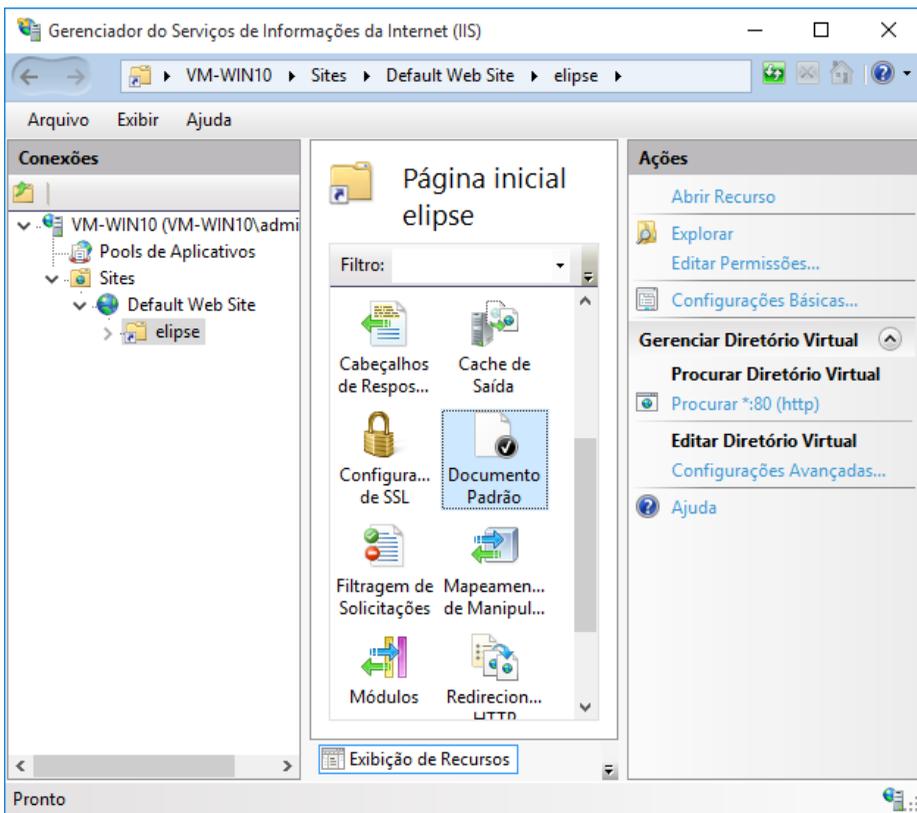
### Adicionar Diretório Virtual

6. No campo **Alias**, digite um nome conveniente e fácil, pois é utilizado para acessar o diretório na barra de endereços do navegador. Em **Caminho Físico** (*Physical Path*), clique em  e selecione o diretório onde os arquivos foram armazenados (neste exemplo foi utilizado `C:\inetpub\wwwroot\`). Clique em **OK**.



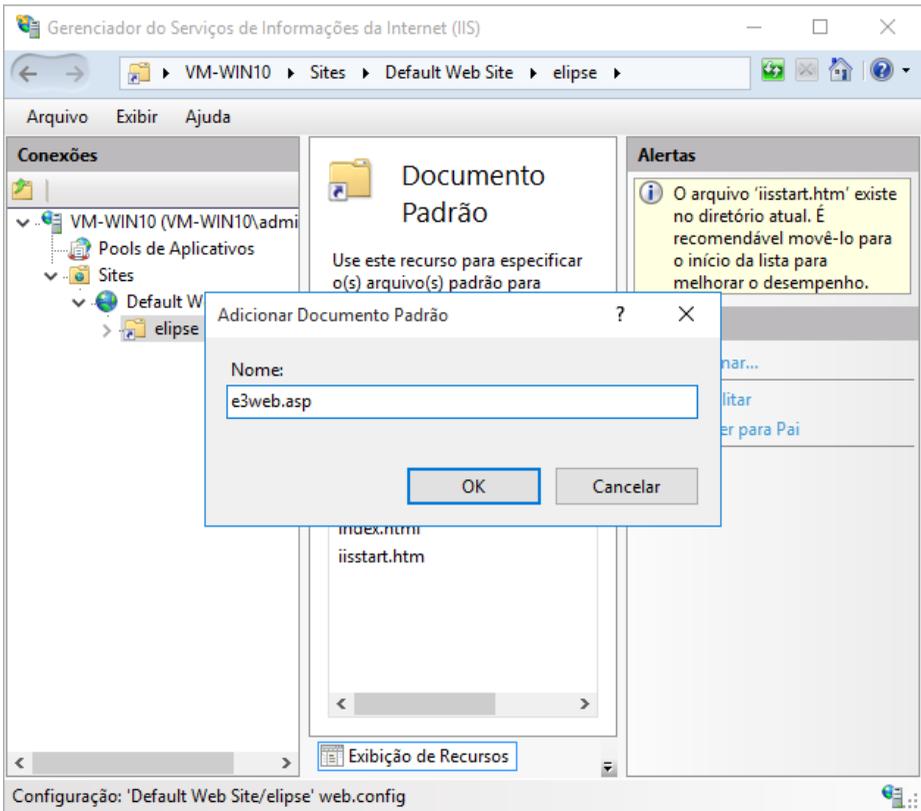
**Caminho físico dos arquivos**

7. Clique no diretório virtual criado, que está em **Site da Web Padrão** (*Default Web Site*), e selecione a opção **Documento Padrão** (*Default Document*), dentro do quadro central.



### Documento padrão

8. Clique em **Abrir Recurso** (*Open Feature*) e em **Adicionar** (*Add*) no painel **Ações** (*Actions*), digite "e3web.asp" no campo **Nome** (*Name*) e clique em **OK**.



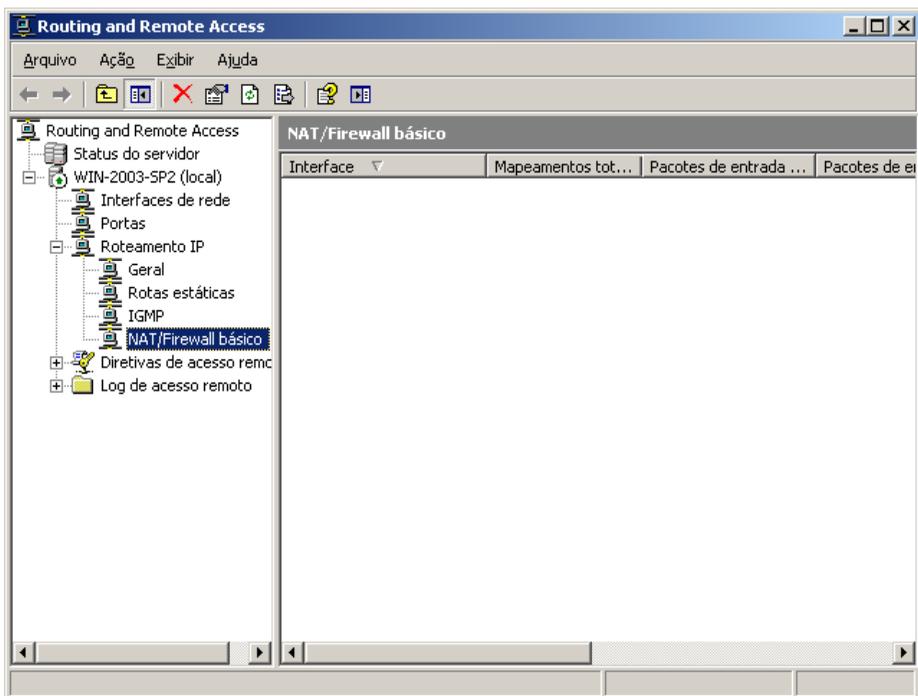
**Adicionar documento padrão**

9. 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

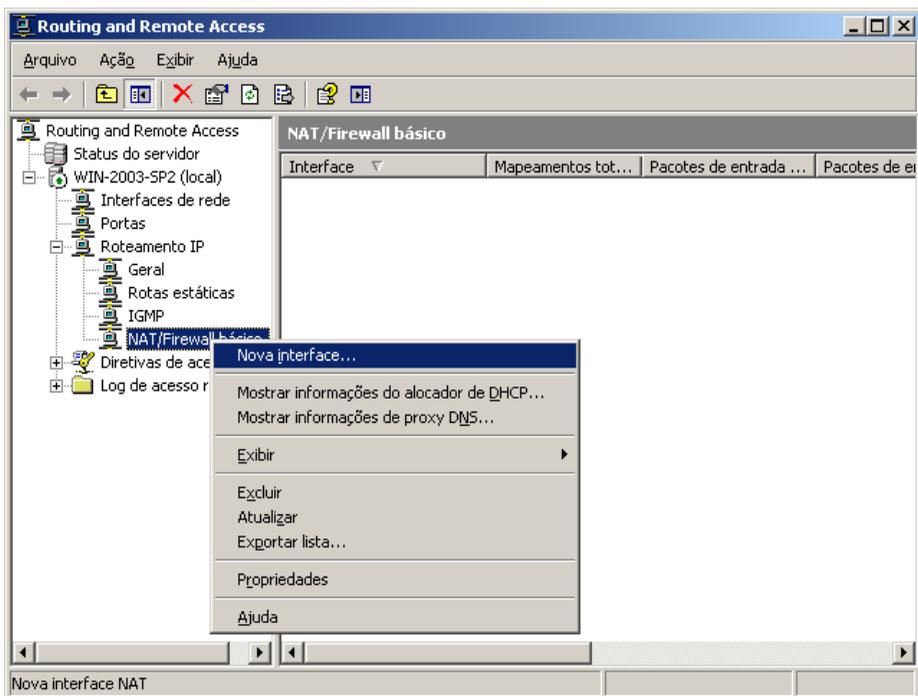
Para este tipo de configuração, é necessário que o servidor IIS seja o **Windows Server 2003 SP2**, pois é o único que possui o aplicativo **Roteamento e Acesso Remoto** (*Routing and Remote Access*). Siga estes passos para a configuração:

1. Abra o aplicativo **Roteamento e Acesso Remoto** (*Routing and Remote Access*), 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 e selecione o item **NAT/Firewall Básico** (*NAT/Basic Firewall*) em **Roteamento IP** (*IP Routing*).



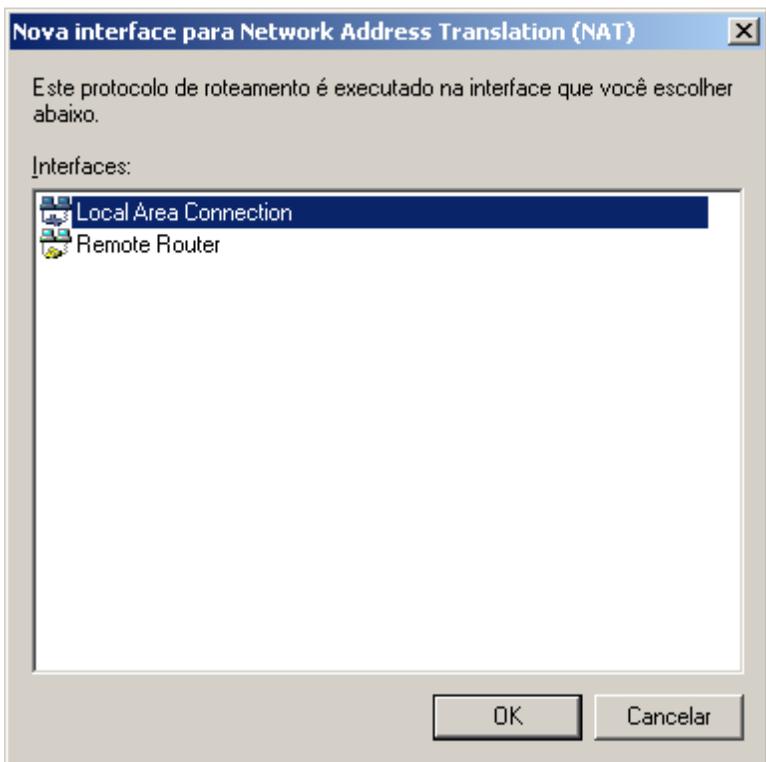
**Configuração do Roteamento e Acesso Remoto**

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



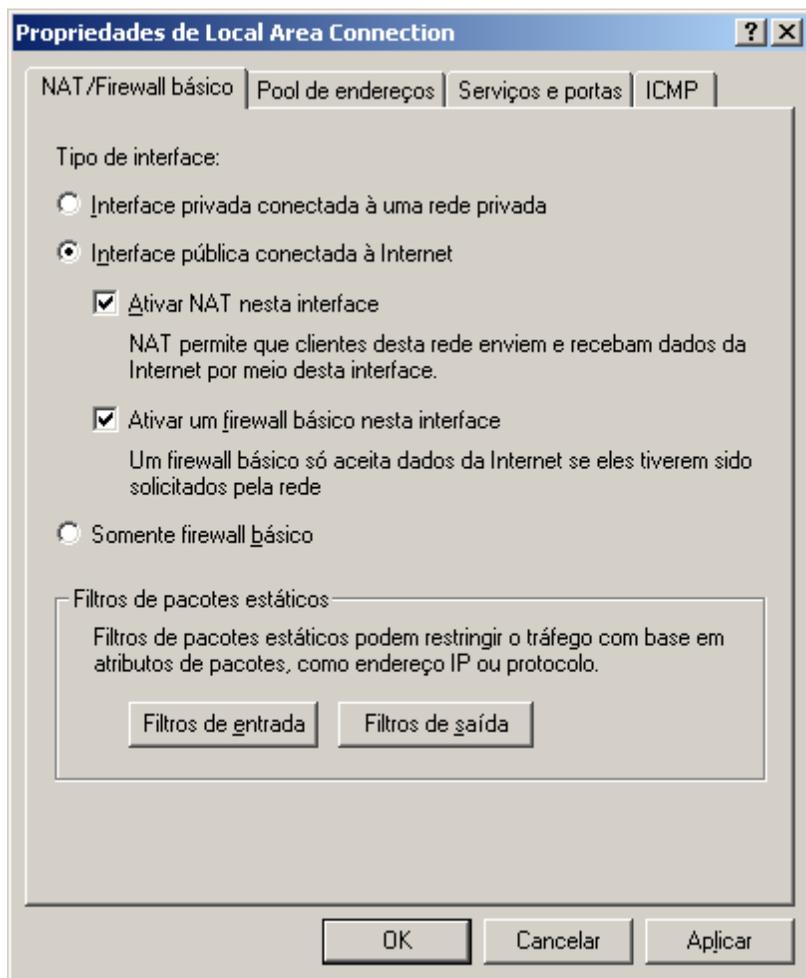
#### Definindo uma nova interface

4. Selecione a interface que expõe o computador com o E3 Server na Internet. É importante destacar que o dispositivo de rede selecionado deve ser aquele que executa a conexão com a Internet e não o que conecta o servidor IIS à Intranet. Clique em **OK**.



Selecionando o dispositivo de rede para a interface

5. Selecione a opção **Interface pública conectada à Internet** (*Public interface connected to the Internet*) na aba **NAT/Firewall básico** (*NAT/Basic Firewall*).



**Definindo a interface como pública**

6. Selecione a aba **Serviços e portas** (*Services and Ports*) e clique em **Adicionar** (*Add*). Digite um nome para o serviço no campo **Descrição do serviço** (*Description of Service*) e selecione a opção **TCP** no grupo **Protocolo** (*Protocol*). Digite o valor "6515" nos campos **Porta de entrada** (*Incoming port*) e **Porta de saída** (*Outgoing port*), pois esta é a porta que o E3 Server usa para se comunicar. No campo **Endereço particular** (*Private Address*), digite o endereço IP deste computador.

**Definindo qual computador na rede vai se tornar 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 linha a seguir.

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

Para:

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

A seguir, o código do arquivo `docwrite2.asp` modificado:

```
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=''>";
    conteudo += "<PARAM NAME='CachePath' VALUE=''>";
    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 tópico **Configuração do IIS com o E3 Server no mesmo Servidor**. Após esta configuração, os servidores estão configurados e prontos para serem acessados.

## 4.5 Visualização na Aplicação Cliente

Se o servidor estiver utilizando um servidor *web*, por exemplo o IIS, digite na barra de endereços do *browser* o endereço ou o IP do servidor (por exemplo, *http://nomedoservidor/diretorio\_virtual* ou *http://192.168.1.2/diretorio\_virtual*).

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



#### Instalação do WebViewer

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

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

Periodicamente, a Elipse lança novas versões do software que contém novas ferramentas ou atualizações. Tais atualizações podem ser obtidas 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. Baixe a *atualização* no site da Elipse.
2. Siga os procedimentos da tela e aguarde a finalização. Se já estiver instalada uma versão do E3, o instalador pergunta se deseja-se substituir a versão antiga. Uma mensagem de **Instalação Completa** aparece quando o processo for bem sucedido. Um grupo de programas chamado **Elipse E3** é criado no 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, Elipse Power, SCADA, etc. Ainda assim, se não for possível encontrar a solução para um problema específico na documentação, pode-se entrar em contato com o suporte técnico no e-mail [suporte@elipse.com.br](mailto:suporte@elipse.com.br).

## 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 de 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 do E3** e no **Manual de Referência de Scripts**. Estes manuais estão disponíveis eletronicamente em formato CHM ou em formato impresso nos pacotes **Master** e **Studio**
- **Referência da Linguagem 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**
- **Referência de Microsoft Forms para Visual Basic:** 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 em **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 Eclipse SCADA está instalada e aberta no momento em que se está tentando instalar o E3.

## SOLUÇÃO

Recomenda-se fechar primeiro o Eclipse SCADA e depois continuar a instalação do E3 clicando em **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\Eclipse Software\Eclipse 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

As seções a seguir descrevem os serviços de suporte técnico disponíveis.

### 6.3.1 E-mail

- **Porto Alegre, RS:** *suporte-rs@elipse.com.br*
- **São Paulo, SP:** *suporte-sp@elipse.com.br*
- **Curitiba, PR:** *suporte-pr@elipse.com.br*
- **Belo Horizonte, MG:** *suporte-mg@elipse.com.br*
- **Rio de Janeiro, RJ:** *suporte-rj@elipse.com.br*
- **Taiwan:** *evan@elipse.com.br*

### 6.3.2 Internet

- Obtenha as últimas notícias e versões de software no *site da Elipse Software*
- Pesquise artigos técnicos, dicas, dúvidas frequentes e solução de problemas no *Elipse Knowledgebase*
- Participe de discussões e experiências sobre produtos no *Fórum da Elipse Software*
- Assista vídeos ensinando a usar os produtos no *canal oficial da Elipse Software no Youtube*

### 6.3.3 Telefone

O suporte por telefone está disponível de segunda à sexta-feira. Quando for utilizar este serviço, assegure-se de que seu computador está por perto e executando o E3. Também é necessária toda a documentação disponível, além das seguintes informações:

- Versão do software
- O número da licença

- A configuração do equipamento (CPU, memória, rede, etc.)
- Sistema operacional (Windows Server 2003, XP, etc.)
- Mensagem de erro, se houver
- Nome, empresa e número de telefone ou fax
- Uma descrição do problema e suas circunstâncias
- Uma descrição de como se está tentando resolver o problema

Ligue para estes números:

- **Porto Alegre, RS:** (+55 51) 3346-4699
- **São Paulo, SP:** (+55 11) 3061-2828
- **Curitiba, PR:** (+55 41) 4062-5824
- **Belo Horizonte, MG:** (+55 31) 4062-5824
- **Rio de Janeiro, RJ:** (+55 21) 2158-1015
- **Taiwan:** (+886 7) 323-8468



#### Matriz

Rua 24 de Outubro, 353 - 10º andar  
90510-002 Porto Alegre  
Fone: (+55 51) 3346-4699  
Fax: (+55 51) 3222-6226  
E-mail: [elipse-rs@elipse.com.br](mailto:elipse-rs@elipse.com.br)

#### Filial PR

Av. Sete de Setembro, 4698/1705  
80240-000 Curitiba - PR  
Fone: (+55 41) 4062-5824  
E-mail: [elipse-pr@elipse.com.br](mailto:elipse-pr@elipse.com.br)

#### Filial RJ

Praia de Botafogo, 300/525  
22250-044 Rio de Janeiro - RJ  
Fone: (+55 21) 2158-1015  
Fax: (+55 21) 2158-1099  
E-mail: [elipse-rj@elipse.com.br](mailto:elipse-rj@elipse.com.br)

#### Filial SP

Rua dos Pinheiros, 870 - Conj. 141/142  
05422-001 São Paulo - SP  
Fone: (+55 11) 3061-2828  
Fax: (+55 11) 3086-2338  
E-mail: [elipse-sp@elipse.com.br](mailto:elipse-sp@elipse.com.br)

#### Filial MG

Rua Antônio de Albuquerque, 156  
7º andar Sala 705  
30112-010 Belo Horizonte - MG  
Fone: (+55 31) 4062-5824  
E-mail: [elipse-mg@elipse.com.br](mailto:elipse-mg@elipse.com.br)

#### Taiwan

9F., No.12, Beiping 2nd St., Sanmin Dist.  
807 Kaohsiung City - Taiwan  
Fone: (+886 7) 323-8468  
Fax: (+886 7) 323-9656  
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)

[kb.elipse.com.br](http://kb.elipse.com.br)

[forum.elipse.com.br](http://forum.elipse.com.br)

[www.youtube.com/elipsesoftware](http://www.youtube.com/elipsesoftware)

[elipse@elipse.com.br](mailto:elipse@elipse.com.br)



Gartner, Cool Vendors in Brazil 2014, April 2014.  
Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability of fitness for a particular purpose.

**Microsoft Partner**  
Gold Independent Software Vendor (ISV)