

DTP Support Total



Mac OS X / Mac OS 8.x / 9.x

MS Windows 98 / ME / 2000 / XP



Open Type / PS / TT Typefaces

Adobe InDesign
Adobe Acrobat
Adobe PageMaker
Adobe PhotoShop
Adobe Illustrator

QuarkXpress 3.x/4.x/5.x
QuarkXpress 6.x

CorelDraw
Macromedia FreeHand

MS Office 97/2000/XP/2003
MS Office Macintosh

Обща информация

Дефиниция

Експертна поддръжка

Това е персоналната помощ от експерт в областта на приложния софтуер, която можете да ползвате в реални условия. Факт е, че в ежедневната ни работа с приложните програми под Macintosh или Windows се сблъскваме с множество проблеми, а тяхното решение обикновено изисква определено ноу-хау. След внимателен анализ на ситуацията ХермесСОФТ предлага на клиентите си форма на решаване на проблематиката, организирана в 3 абонаментни плана или 3 нива, от които можете да изберете според нуждите си.

Инцидент

Ситуацията с документи, шрифтове, приложен софтуер и операционни системи, при която се получава нежелан или неочакван резултат при работа, разпечатване на принтер, създаване на PDF документ и пр. В повечето случаи, решаването на проблема изисква допълнителна работа, преработване на документа или други косвени действия.

On-Line поддръжка

Всеки потребител на услугата ще има достъп с парола до секция от сайта на ХермесСофт, където са публикувани документи, описващи най-често срещаните проблеми и решенията им, както и препоръки за безпроблемна работа. Тази секция постоянно се обновява. Списък на част от документите, готови на български език ще видите на стр.3.

Оптимизация на технологията на работа

Ефективната технология на работа е комплексен въпрос. Намесени са редица обективни и субективни фактори. Една от целите на експертната поддръжка е да оптимизира системата за предпечат. Това означава внимателен анализ на всички елементи в процеса на предпечат – хардуерни конфигурации и драйвери за видео карти, допълнителни модули (plug-ins, xtensions) за основните DTP приложения и операционни системи.

Ефективната технология на работа е процес, а не еднократен акт. С промяната на версиите на операционните системи, приложенията и техническите средства, ще се променят и нашите препоръки, ако има причина за това.

24 часа, 7 дни в седмицата Експертна поддръжка

Получавате персонална помощ в момент, когато най-силно се нуждаете:

- чрез **on-line** поддръжка;
- **горещ мобилен номер** за постоянна връзка;
- от екипът на **ХермесСОФТ**, който е в готовност всеки ден от седмицата;
- гъвкав **абонаментен план** за избор на най-удачното за вас ниво на поддръжка.

Списък от документи на български език, касаещи софтуерната поддръжка и достъпни on-line

Документите са на български език и се обновяват постоянно, превод от документи за поддръжка на Apple, Adobe, Microsoft, Quark, Micromedia, Corel и др.

1. Операционни системи

Някои функционални клавиши не работят в Adobe приложения (Mac OS X);

Съкратените клавиши не работят в Adobe приложения (Mac OS X v10.3);

1.1 Шрифтове

Работа с шрифове кирилица на операционни системи Windows 2000/XP;

Работа с шрифове кирилица на операционни системи Mac OS X;

Как да инсталираме PS Type 1 шрифтове, след деинсталация на Adobe Type Manager от Windows 2000/XP;

Прибавяне на 'atmf.dll' към регистрите на Windows;

2. Adobe InDesign

Adobe InDesign – работа в мрежа и външни (сменяеми) дискове и устройства;

Adobe InDesign CE Update 3.0b, 3.0c, 3.01 – информация;

Невъзможност за запис (нищо не се случва, когато се опитате да запишете файл) при InDesign за Windows;

Отстраняване на проблеми с липсващи шрифтове в InDesign (CS и 2.x);

Отваряне на файлове на PageMaker в InDesign (CS и 2.0);

Отваряне на QuarkXPress 3.3 - 5.0 файлове в InDesign (2.x и CS);

Не е възможно да се премахнат неизползваните чисти цветове (Unused Spot Color Swatch) в InDesign;

Процедури за избягване на системни грешки и „замръзвания“ в InDesign 2.0 под Mac OS 9.1 и 9.2;

Процедури за избягване на системни грешки и „замръзвания“ в InDesign (CS и 2.0 под Windows XP);

Процедури за избягване на системни грешки и „замръзвания“ в InDesign 2.0 под Windows 2000;

Липсващи странични плъзгачи и иконки от палитра Pages в InDesign 2.0;

Помощните водачи и водачите на колони не се виждат в InDesign (CS and 2.x);

Грешка "Cannot Parse error occurred creating the screen display.." при import на Photoshop 7.0 jpg файл в InDesign 2.0;

Цветовете не съответстват или избледняват, след прилагане на ефект с прозрачност в InDesign (CS and 2.x);

Функция Undo не работи в InDesign 2.0-2.0.1 под управление на Mac OS X v.10.2;

Липсващи начертания за шрифтовете Courier, Helvetica, Symbol, Times, или Zapf Dingbats в InDesign (Mac OS X);

3. Adobe Acrobat

Предотвратяване и решаване на проблеми при печат от Acrobat (5.0 - 6.x под Mac OS);

Предотвратяване и решаване на проблеми при печат от Acrobat (5.0 - 6.x под Windows);

Решаване на проблеми при Acrobat PDFMaker (5.0);

Решаване на проблеми с Acrobat PDFMaker 6.0 (Конвертиране към Adobe PDF);

Конвертиране на множество Excel или Word документи в PDF (Acrobat 6.x под Windows 2000/XP);

4. Adobe Illustrator

Adobe Illustrator CE Update 11.01;

Отстраняване на системни грешки и „замръзвания“ при работа с Illustrator (10 и CS) под Windows 2000;

Отстраняване на системни грешки и „замръзвания“ при Illustrator (10 и CS) под Windows XP;

Отстраняване на системни грешки и „замръзвания“ при Illustrator (10 и CS) под Mac OS X;

Припокриващи се обекти с еднакви цветове се отпечатват с различни цветове от Illustrator (10 и CS);

Пепоръки за решаване на проблеми с повредени файлове;

Оптимизиране производителността на Illustrator (10 и CS) при Mac OS X;

Преливащи цветове (градиенти) съставени от чисти цветове (spot color gradients) не се отпечатват,

или се отпечатват като стандартни (CMYK) цветоотгелки;

5. Adobe PhotoShop

Отваряне на файлове с двойно „кликване“ във Photoshop CS под Mac OS X;

Процедури за избягване на системни грешки и „замръзвания“ във Photoshop CS и 7.x под Mac OS X;

Процедури за избягване на системни грешки „замръзвания“ във Photoshop 7.0 и CS под Windows XP.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Спецификация на опции – софтуерна поддръжка

I. Персонална поддръжка

€99 EUR

- ✓ обслужване до 2 работни места от една платформа;
- ✓ достъп до HTTP support site / документи поддръжка с парола и потребителско име (след 01.08.2004);
- ✓ посещение и анализ на технологията на работа;
- ✓ оптимизиране на съществуващата технология;
- ✓ консултации по различни случаи (телефон) 1/седмица;
- ✓ посещение в офиса на клиента (2 часа) 1/месеца*;

2. Разширена поддръжка

€199 EUR

Обхваща всички опции на „Персонална поддръжка“, плюс:

- ✓ обслужване 2 до 5 работни места;
- ✓ консултации по различни случаи (телефон) 2/седмица;
- ✓ посещение в офиса на клиента (2 часа) 2 пъти на месеца*;

3. Корпоративна поддръжка

€399 EUR

Обхваща всички опции на „Разширена поддръжка“, плюс:

- ✓ обслужване на 5-10 работни места;
- ✓ консултации по различни случаи (телефон) неограничено;
- ✓ посещение в офиса на клиента (2 часа) 4 пъти на месеца*;

Цените не включват ДДС.

Възможно е таксата да се плати на две части / 6 месеца.

*** Посещение в офиса на клиента е за град София,
за другите градове тази клауза се договаря допълнително.**

**Спецификация на програмните продукти и операционни системи,
обект на софтуерна поддръжка са на следващите страници >>>>>**

Програмни продукти и операционни системи, обект на софтуерна поддръжка

I. Програми за набор и обработка на текст:

- 1.1 Програмни продукти: MS Office 95/97/2000/XP;
- 1.2 Операционни системи Windows 9x/ME/NT4/2000/XP;
- 1.3 Набор и обработка на текст на български език, синтактична проверка и пренос:
 - a. с програмни продукти: MS Office 95 под Windows 9x/ME;
 - b. с програмни продукти: MS Office 97/2000/XP под Windows 9x/ME/NT4/2000/XP;
- 1.4 Стратегия за преминаване от текстообработващи програми от по-старо поколение (до MS Office 95 вкл.) и операционни с-ми Windows 9x/ME, към Unicode базирани приложения, като MS Office 97/2000/XP под Windows NT4/2000/XP;
- 2.1 Програмни продукти: MS Office Mac/98/2001/X;
- 2.2 Операционни системи Mac OS 8.x, 9.x, 10.x
- 2.3 Набор и обработка на текст на български език, синтактична проверка и пренос
 - a. с програмни продукти: MS Office Mac под Mac OS 8.x, 9.x;
 - b. с програмни продукти: MS Office 98/2001/X под Mac OS 8.x, 9.x, 10.x;
- 2.4 Конвертиране на текст между различни продукти и операционни системи;
- 2.5 Стратегия за безпроблемно преминаване от текстообработващи програми от по-старо поколение (до MS Office Mac вкл.), към Unicode базирани приложения, като MS Office 98/2001/X под Mac OS 8.x, 9.x, 10.x; ●

II. Програми за векторна илюстрация и обработка на изображения

- 1.1 Програмни продукти: CorelDraw, Adobe Illustrator, Micromedia Freehand, Adobe PhotoShop, Corel PhotoPaint;
- 1.2 Операционни системи Windows 9x/ME/NT4/2000/XP;
- 1.3 Създаване, обработка и работа с векторни илюстрации и изображения:
 - a. под Windows 95/98/ME;
 - b. под Windows NT4/2000/XP;

- 2.1 Операционни системи Mac OS 8.x, 9.x, 10.x;
- 2.2 Създаване, обработка и работа с векторни илюстрации и изображения:
 - a. под Mac OS 8.x, 9.x;
 - b. под Mac OS X;
- 3.1 Конвертиране на векторни илюстрации и изображения между различни продукти и операционни системи;
- 3.2 Стратегия за безпроблемно преминаване от програми за векторни илюстрации и изображения от по-старо поколение към Unicode базирани приложения и операционни системи. ●

III. Оформление на издания и цветоотделяне

- 1.1 Продукти: QuarkXpress, Adobe InDesign, Adobe PageMaker, Adobe FrameMaker;
- 1.2 Операционни системи Windows 9x/ME/NT4/2000/XP;
- 1.3 Оформление на издания на български език, синтактична проверка и пренос с програмни продукти: QuarkXpress, Adobe InDesign, Adobe PageMaker;
 - a. под Windows 95/98/ME;
 - b. под Windows NT4/2000/XP;
- 1.4 Стратегия за безпроблемно преминаване от програми за оформление на издания от по-старо поколение и операционни с-ми Windows 95/98/ME към Unicode базирани приложения под Windows NT4/2000/XP;
- 1.5 Стратегия за безпроблемно преминаване от QuarkXpress и Adobe PageMaker към Adobe InDesign под Windows NT4/2000/XP;
- 2.1 Операционни системи Mac OS 8.x, 9.x, 10.x;
- 2.2 Оформление на издания на български език, синтактична проверка и пренос с програмни продукти: QuarkXpress, Adobe InDesign, Adobe PageMaker под Mac OS 8.x, 9.x, 10.x;
- 2.3 Стратегия за безпроблемно преминаване от програми за оформление на издания от по-старо поколение и операционни с-ми Mac OS 8.x, 9.x към Unicode базирани приложения под Mac OS X.
- 2.4 Стратегия за безпроблемно преминаване от QuarkXpress и Adobe PageMaker към Adobe InDesign под Mac OS 8.x, 9.x, 10.x; ●

IV. Мултиезикова работа – набор и оформление на издания

1.1 Програмни програми: MS Office 95/97/2000/XP, CorelDraw, Adobe Illustrator, Freehand, Adobe PhotoShop, Corel PhotoPaint, QuarkXpress, Adobe InDesign, Adobe PageMaker и с-ми MS Windows 9x/ME/NT4/2000/XP;

1.2 Обхващат се езиците:

- a. Езици базирани на кирилицата: белоруски, български, македонски, руски, сръбски/кирил., украински, азиатска кирилица (включва арменски, грузински, казахстански, азербайджански, черкезки, чеченски, чукчи и пр.);
- b. Централно и източно-европейски езици: албански, естонски, латвийски, литовски, молдовски, полски, румънски, словашки, словенски, сръбски/лат., унгарски, хърватски, чешки;
- c. Гръцки език – политоничен и монотоничен;
- d. Западно-европейски езици: английски (америк., брит., австрал., канадски, новозел., ирландски), баскски, белгийски, датски, испански (траг., мексик.), исландски, италиански, индонезийски, каталонски, немски (швейц., австрийски, люкс., лихт.), норвежки, португалски (станд., браз.), финландски (фр., белг., канадски, швейц., люкс.), холандски, шведски;
- e. Турски език; ●

V. Електронни PDF документи

1. Технология за създаване на качествени и безпроблемни PDF документи;
2. Безпроблемно създаване на PDF документи с кирилица;
3. Редактиране на PDF документи с кирилица;
4. Безпроблемно създаване на мултиезикови PDF документи;
5. Редактиране на мултиезикови PDF документи;
6. Безпроблемно създаване на PDF формуляри с кирилица;
7. Редактиране на PDF формуляри с кирилица; ●

VI. Допълнителни услуги в зависимост от конкретните случаи (допълнително се договарят и заплащат)

1. Прегенериране на шрифтове на клиента;
2. Дизайн и разработване на шрифтове кирилица;
3. Конвертиране на текстови документи между различни приложения и платформи;
4. Конвертиране на издания между различни приложения и платформи; ●