



## Tak fordi du købte HP software

Dette dokument indeholder vigtige oplysninger, som du skal bruge, første gang du bruger softwaren, og hvis du senere får brug for assistance.

### GEM VENLIGST DETTE DOKUMENT

## Hvordan aktiverer jeg min softwarelicens?

### Dit HP-ordrenummer

Du skal bruge dit HP-ordrenummer, hver gang du anmoder om en licensnøgle. HP-ordrenummeret findes på det vedlagte licenscertifikat (License Entitlement Certificate). Vi anbefaler, at du skriver nummeret ned og gemmer det et sikkert sted.

### Mit HP-ordrenummer:

### Obligatorisk licensnøgle eller kodeord

I forbindelse med de fleste HP-softwareprodukter skal du angive en licensnøgle for at få adgang til alle funktionerne i produktet. Denne licensnøgle er ofte knyttet til systemets hostnavn eller IP-adresse, så derfor bedes du have disse oplysninger klar, når du anmoder om den. Du kan altid anmode om licensnøgler via internettet ved at kontakte HP License Key Delivery Service på <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

HP Autopass, der er et licensudstedelsesværktøj, følger også med nogle HP-softwareprodukter. Hvis denne funktion er inkluderet, kan du bruge den som alternativ til hjemmesiden <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>. Fordelen ved dette værktøj er, at det automatisk finder hostnavnet og IP-adressen og let og enkelt installerer licensnøglen.

Besøg <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> og tryk på Contact License Delivery Center, hvis du vil have yderligere oplysninger om åbningstider og telefonnumre på lokale licenscentre. Tryk på Webware User Guide under Support, hvis du vil vide mere om licensudstedelsesprocessen.

I forbindelse med HP GlancePlus, GlancePlus Pak og andre performance-produkter, der leveres via HP-UX Application (DART)-releasemedier, skal du bruge et kodeord til at frigive de permanente installationsfiler fra cd'en eller dvd'en, før du kan påbegynde installationen. Du kan anmode om kodeordet elektronisk via: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Bemærk, at licensudstedelse i forbindelse med tredjepartsprodukter kan afvige fra ovenstående. Oplysninger om, hvordan du anskaffer sådanne licensnøgler, findes på licenscertifikatet.

This document is available in the languages listed below and can be downloaded from:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Chinese Trad.:** HP Software 提供之支援註冊和密碼處理資訊, 請至以下網站

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Danish:** Oplysninger om supportregistrering og adgangskode i forbindelse med HP Software finder du på:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**French:** Pour consulter des informations relatives au processus d'enregistrement du produit HP Software, consultez le site Web:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**German:** Hilfreiche Informationen zur HP Software Support Registrierung und zum Passwort Prozeß finden Sie unter :

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Italian:** Per informazioni importanti sulla registrazione per l'assistenza HP Software e sul processo di protezione tramite password, consultare il sito web:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Japanese:** HP Software のサポート登録およびパスワード発行プロセスに関する役立つ情報を入手するには、以下のサイトにアクセスしてください。

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Korean:** HP Software 의 지원 등록 및 패스워드 절차에 관한 유용한 정보를 아래 웹사이트에서 찾을 수 있습니다.

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Dutch:** Nuttige informatie over de supportregistratie en wachtwoord procedure voor HP Software vindt u op de website:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Portuguese:** Para acessar a informações úteis sobre o registro de suporte e do processo de senha do HP Software acesse a este Website:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Russian:** Полезную информацию о регистрации, технической поддержке и парольной защите HP Software см. на Web-узле по адресу:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

**Spanish:** para conseguir acceso a información sobre el proceso de registro de soporte y para la definición de la contraseña para HP Software, visite este sitio Web:

<http://www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport>

## Hvordan får jeg softwaresupport?

### Dit serviceaftale-id (SAID - Service Agreement ID)

Et serviceaftale-id (SAID) identificerer din supportaftale med HP. Du skal bruge det, når du kontakter HP for at få teknisk support. Besøg <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> og tryk på "Investigate contract" i menuen til venstre, hvis du endnu ikke har modtaget dit SAID, men ønsker at rapportere en fejl.

Hvis du allerede har et SAID og ønsker oplysninger om en supportaftale, kan du rapportere et problem, der ikke er af teknisk art, på <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

### Software Support Online (SSO)

Med HP Software Support Online får du hurtigt og effektivt adgang til interaktiv teknisk support, så din it-afdeling straks selv kan løse problemerne eller rapportere dem elektronisk. Med HP Software Support Online er du, takket være den store viden og kompetence hos HP, altid kun et enkelt klik fra førsteklasses support.

På nedenstående hjemmeside får du adgang til HP Software Support Online: <http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport>. Her kan du også gennemføre det selvstudie, der findes nederst i navigationsbjælken til venstre.

Med HP Software Support Online kan du døgnet rundt og uden ekstra omkostninger:

- søge i den tekniske videnbase efter kendte problemer, tekniske dokumenter, manualer og patches
- elektronisk og i et sikret miljø rapportere, følge og opdatere supportsager
- gennemse, revidere og forny en HP-software-supportaftale
- tilmelde dig for at modtage oplysninger via e-mail og få adgang til at downloade en lang række HP-softwareprodukter
- downloade de nyeste softwarepatches til HP-softwareprodukter.

Besøg hjemmesiden

[http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/support\\_options](http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/support_options) eller kontakt din HP-salgskonsulent eller din lokale HP Software Business Partner, hvis du vil vide mere om de supportløsninger, vi kan tilbyde dig.

Se **Frequently asked questions** på

<http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ>, hvis du ønsker uddybende oplysninger om kodeord, processer og brugerregistrering, som er omtalt i dette dokument.

**Manualer** – find og download de nyeste manualer på:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

**Forældelsesmeddelelser** – oversigt over produktforældelsesmeddelelser, politikker og retningslinjer for HP-software: <http://www.hp.com/managementsoftware/obsolete>

**Software Update Manager (SUM)** – stiller oplysninger, der er særligt tilpasset dine specifikke produkt- og informationsbehov, til din rådighed: [http://www.hp.com/managementsoftware/software\\_updates](http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates)

**Customer Connection** – med Customer Connection får du eksklusiv adgang til medlemsportalen og en lang række særlige medlemstilbud, og du har således mulighed for at få det fulde udbytte af din HP-software: <http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

## Hvordan rapporterer jeg et problem?

### Sådan rapporteres et problem elektronisk

Onlinerapportering er den mest effektive måde at sende dit problem på. På denne måde kan et ubegrænset antal brugere rapportere problemer, og den elektroniske rapportering giver også mulighed for at følge sagerne.

### Sådan rapporteres og følges et problem med Software Support Online (SSO):

<http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport> > **problem reporting**

> **submit or track case.** Du skal her logge på med dit HP Passport. Hvis du ikke allerede har en HP Passport-konto, skal du blot gå ind på SSO-hjemmesiden og klikke på "Register" over værktøjslinjen. Husk at linke dit/dine SAID(er) til din HP Passport-konto.

### Sådan rapporteres et problem via telefon

Ring til dit lokale HP Response Center for at rapportere et problem via telefonen. Besøg [http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/contact\\_list](http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/contact_list) for at se en liste over telefonnumre til HP Response Center i de forskellige lande.

### Håndtering af problemer ved hjælp af HP Software Support

#### Duty Manager

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af din sag, bedes du kontakte den ansvarlige supportmedarbejder for at sikre, at den prioriteres korrekt i forhold til problemets type, og hvor meget sagen haster. Du har også mulighed for at ringe til en HP Software Support Duty Manager, der sidder klar med telefonsupport.

• I USA, Canada, Latinamerika og Sydamerika kan du kontakte Duty Manageren direkte ved at ringe til HP Response Center på 1-800 633 3600, taste '2', indtaste et gyldigt serviceaftale-id (SAID), taste '1' for virksomhedssoftware og derefter '6' for alt andet.

• Uden for Nord-, Syd- og Latinamerika skal du ringe til dit lokale Response Center og bede om at tale med HP Software Support Duty Manageren. Husk, at du udtrykkeligt skal bede om at tale med en HP Software Support Duty Manager, da der er flere forskellige Duty Managers i HP.

Hvis du ønsker yderligere oplysninger, læs venligst kundefåndbogen til HP-software-support på [http://support.openview.hp.com/pdf/HP\\_Software\\_Customer\\_Support\\_Handbook.pdf](http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf)

