



Hartelijk dank voor het aanschaffen van HP software



Dit document bevat belangrijke informatie die u nodig heeft bij ingebruikname van uw software of bij vragen tijdens het gebruik.

BEWAAR DIT DOCUMENT TER REFERENTIE

Hoe activeer ik mijn softwarelicentie?

Uw HP bestelnummer

Telkens wanneer u een licentiesleutel aanvraagt, heeft u het HP bestelnummer nodig. Het HP bestelnummer staat vermeld op het bijgesloten License Entitlement Certificate. We adviseren u het nummer te noteren en dit op een veilige en toegankelijke plaats te bewaren.

Mijn HP bestelnummer:

Vereiste licentiesleutel of codewoord

Bij veel HP softwareproducten moet een licentiesleutel worden geïnstalleerd om de functionaliteit van het product te activeren. De licentiesleutel is vaak gekoppeld aan de hostnaam of het IP-adres van uw systeem, dus zorg dat u deze informatie bij de hand heeft als daarom gevraagd wordt. Licentiesleutels kunnen op elk moment via het internet worden opgevraagd bij de HP License Key Delivery Service op <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Sommige HP softwareproducten bevatten de licentietool 'HP Autopass'. Als deze functie beschikbaar is, kan die worden gebruikt in plaats van een bezoek aan <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>. Deze tool detecteert automatisch de hostnaam en het IP-adres en zorgt voor transparante installatie van de licentiesleutel.

Aanvullende informatie over lokale licentiecentra, inclusief openingstijden en telefoonnummers, vindt u op <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>. Selecteer Contact a Delivery Center. Kies voor meer informatie over het licentieproces de 'Webware User Guide' onder Support.

HP GlancePlus, GlancePlus Pak en andere performance-producten die via de HP-UX Application (DART) release media worden geleverd, vereisen een codewoord om de permanente installatiebestanden op de cd of dvd te deblokken en het installatieproces te kunnen starten. Het vereiste codewoord kan elektronisch worden opgevraagd op: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Bedenk wel dat voor productlicenties van derde partijen een andere procedure kan gelden. Informatie over het opvragen van dergelijke licentiesleutels vindt u op het License Entitlement Certificate.

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

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。

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

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

Nederlands: Nuttige informatie over de support-registratie en wachtwoordprocedure 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

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

Hoe kan ik softwaresupport bereiken?

Uw Service Agreement ID (SAID)

Uw Service Agreement ID (SAID) fungeert als uw unieke support-identificatie bij HP. U heeft de SAID nodig wanneer u HP een vraag wilt stellen of toegang zoekt tot technische support. Als u een incident wilt loggen terwijl u nog geen SAID heeft, gaat u naar <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> Daar selecteert u 'Investigate contract' in het menu links.

Als u reeds een SAID heeft en een vraag wilt stellen over uw supportcontract, logt u een niet-technisch incident op <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Software Support Online (SSO)

HP Software Support Online geeft u snel en efficiënt toegang tot tools voor interactieve technische support om uw HP software te beheren. Uw IT-afdeling kan hiermee snel zelf support verlenen of supportincidenten elektronisch loggen. HP Software Support Online beschikt over een uitgebreide kennisdatabase over HP software waarmee u uitvoerige supportbronnen onder handbereik heeft.

U krijgt toegang tot HP Software Support Online via: <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>. Links onderaan op de navigatiebalk vindt u een instructievideo.

HP Software Support Online is 24 uur per dag gratis toegankelijk. U kunt er:

- Zoeken in de technische kennisdatabase naar bekende problemen, technische documenten, handleidingen en patches
- Supportincidenten elektronisch loggen, volgen en bijwerken in een beveiligde omgeving
- Een HP softwaresupportcontract herzien, wijzigen en vernieuwen
- Aanmelden om e-mailinformatie te ontvangen en toegang te krijgen tot het elektronisch downloaden van veel HP software
- Nieuwe softwarepatches voor HP softwareproducten downloaden.

Kijk voor informatie over verdere supportmogelijkheden op http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options of informeer bij uw HP contactpersoon of uw HP Software business partner.

Nadere informatie over de inhoud van dit document, inclusief wachtwoorden, processen en gebruikersregistratie, vindt u in de **Vaak gestelde vragen (FAQ's)** op <http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ>

Handleidingen – de nieuwste documentatie zoeken en downloaden: <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Productvervalaankondigingen – overzicht van HP software-producten die uit roulatie worden genomen en beleid en richt-lijnen betreffende HP softwareproducten:

<http://www.hp.com/managementsoftware/obsolete>

Software Update Manager (SUM) – biedt informatie op maat over de producten waarvoor u een contract heeft: http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates

Customer Connection – Customer Connection geeft u meer contactopties via een exclusief ledenportal, meer kennis door evenementen bij onze leden en meer communicatie-opties om verbonden te blijven met HP Software: <http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

Hoe log ik een supportincident?

Een incident elektronisch rapporteren

Een incident online loggen is de efficiëntste manier om uw probleem te rapporteren. Een onbeperkt aantal gebruikers kan zo een incident loggen en de voortgang van incidenten volgen.

Een incident rapporteren of volgen via Software Support Online (SSO): <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **problem reporting > submit or track case**. U heeft een HP Passport log-in nodig. Als u geen HP Passport account heeft, gaat u naar de SSO website en klikt u op 'Register' boven de toolbar. Zorg ervoor dat uw SAID('s) gekoppeld zijn aan uw HP Passport account.

Een incident telefonische rapporteren

U kunt een incident telefonisch loggen door contact op te nemen met uw eigen HP Response Center. De telefoon-nummers van alle HP Response Centers vindt u op http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact_list

Incident Review door HP Software Support Duty Manager

Bij twijfel over de voorspoedige afhandeling van uw incident kunt u contact opnemen met de technicus die het incident behandelt en informeren of het de juiste prioriteit heeft gekregen gezien uw bedrijfssituatie en de urgentie. U kunt de technicus ook vragen u door te verbinden met de HP Software Support Duty Manager.

- In de V.S., Canada, Latijns- en Zuid-Amerika is de Duty Manager rechtstreeks telefonisch bereikbaar via het HP Response Center op 1-800 633 3600. Druk op optie '2', voer een geldige Service Agreement ID (SAID) in, druk op '1' voor Enterprise Software en dan op optie '6' voor Alle overiger.

- Buiten Amerika belt u uw eigen Response Center en vraagt naar de persoon die u kan verbinden met de HP Software Support Duty Manager.

Benadruk dat u een HP Software Support Duty Manager wilt spreken, aangezien er bij HP meerdere Duty Managers zijn.

Meer informatie vindt u in het HP Software Support Customer Handbook op http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf