



Merci d'avoir acheté un logiciel HP



Ce document contient des informations importantes que vous devez lire avant d'utiliser votre logiciel ou de demander de l'aide.

CONSERVEZ PRÉCIEUSEMENT CES INFORMATIONS

Activation de la licence logicielle

Numéro de commande HP

Le numéro de commande HP est indispensable pour toute demande de clé de licence. Il figure sur le Certificat de licence joint. Nous vous recommandons de prendre note de ce numéro et de le conserver en lieu sûr.

Numéro de commande HP :

Clé de licence ou mot de passe requis

L'activation des fonctions de certains logiciels HP est conditionnée par l'installation d'une clé de licence, souvent associée au nom d'hôte ou à l'adresse IP du système. Pour demander une clé de licence, vous devez donc vous munir de ces informations. Vous pouvez à tout moment demander une clé de licence via Internet, à l'adresse suivante : service d'attribution des clés de licence HP sur <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Certains logiciels HP comprennent un outil de gestion des licences appelé HP Autopass. Si cet outil est disponible, vous pouvez l'utiliser plutôt que de vous rendre sur le site <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>. L'outil identifie automatiquement le nom d'hôte et l'adresse IP du système ; il installe la clé de licence de manière transparente.

Pour trouver les coordonnées, ainsi que les heures et jours d'ouverture de votre centre régional de gestion des licences, rendez-vous sur la page <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> et cliquez sur Contact License Delivery Center (Contacter un centre d'attribution de clés de licence). Pour en savoir plus sur les processus d'attribution de licence, veuillez sélectionner Webware User Guide (Guide de l'utilisateur Webware) dans la rubrique Support (Assistance).

Les fichiers d'installation permanente de HP GlancePlus, de GlancePlus Pak et de certains autres outils d'optimisation des performances distribués sur le CD/DVD des applications HP UX (DART) sont verrouillés ; leur déverrouillage, de même que l'installation des programmes concernés, nécessitent un mot de passe. Vous pouvez demander ce mot de passe par voie électronique, sur le site suivant : <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Remarque : pour les produits tiers, les options d'attribution de licences varient. Pour savoir comment obtenir les clés de licence appropriées, reportez-vous au Certificat de licence.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Accès à l'assistance logicielle

Identifiant de contrat de service

L'identifiant de contrat de service (Service Agreement ID, SAID) est le seul identifiant utilisé pour accéder à l'assistance HP. Vous devrez le fournir si vous souhaitez nous poser des questions ou obtenir une assistance technique. Si vous devez nous faire part d'un incident et que vous n'avez pas reçu votre SAID, rendez-vous sur <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> et sélectionnez Investigate contract (Analyser un contrat) dans le menu de gauche.

Si vous avez un SAID et que vous souhaitez vous renseigner sur un contrat de support, veuillez enregistrer un incident non technique sur <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Site Web HP Support Online (SSO)

Le site HP Support Online propose des outils interactifs qui facilitent la gestion des logiciels HP ; il permet au personnel informatique de résoudre rapidement les problèmes en interne et de signaler des incidents d'assistance par voie électronique. Mettant à disposition diverses informations sur les logiciels HP, il constitue une solution d'assistance complète.

Pour obtenir un accès au site HP Software Support Online, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://www.hp.com/go/hpsupport>. Un didacticiel est disponible dans la partie inférieure de la barre de navigation gauche.

HP Software Support Online se tient à votre disposition en permanence, sans surcoût, ce qui vous permet de :

- Rechercher des solutions aux problèmes connus, des documents techniques, des manuels ou des correctifs dans la base de connaissances techniques HP
- Déposer, suivre et actualiser des incidents d'assistance par voie électronique, dans un environnement sécurisé
- Consulter, modifier et reconduire des contrats de support logiciel HP
- Vous inscrire aux services d'avertissement par e mail et de téléchargement électronique proposés pour bon nombre de logiciels HP
- Télécharger les derniers correctifs logiciels HP.

Pour plus d'informations sur d'autres offres de support, visitez la page http://www.hp.com/go/hpsupport/support_options ; votre interlocuteur commercial HP ou votre revendeur de logiciels partenaire HP peuvent également vous fournir ces renseignements.

Pour plus de détails sur les points abordés dans ce document, notamment les mots de passe, les processus et l'enregistrement des utilisateurs, consultez la section **Frequently asked questions** (Questions fréquentes) à l'adresse suivante :

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

Manuels – pour rechercher et télécharger les dernières versions des manuels, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Avis d'obsolescence – accès aux avis d'obsolescence HP, stratégies et directives de l'entreprise en la matière :

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

Gestionnaire de mises à jour logicielles (SUM) – cet outil personnalise l'offre d'informations en fonction du produit couvert et des besoins de l'utilisateur :

http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates

Connexion client – la connexion client vous offre plus de connexions via un portail exclusivement destiné à nos membres, plus d'informations via des événements réservés et plus de communication afin que vous restiez connecté au logiciel HP : <http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

Signalement d'un incident de support

Signalement d'un incident par voie électronique

Signaler en ligne un incident constitue la façon la plus efficace d'expliquer votre problème. Un nombre illimité d'utilisateurs peuvent signaler un incident afin d'obtenir un suivi des incidents.

Vous pouvez signaler ou consulter un incident sur Software Support Online (SSO) à l'adresse suivante :

<http://www.hp.com/go/hpsupport> > **problem reporting** (signalement des problèmes)

> **submit or track case** (signaler ou consulter un problème). Une connexion HP Passport est nécessaire. Si vous n'avez pas de compte HP Passport, veuillez consulter le site Web SSO, puis cliquer sur Register (S'inscrire) au-dessus de la barre d'outils. Veuillez à lier votre ou vos SAID à votre compte HP Passport.

Signalement d'un incident par téléphone

Pour signaler un incident par téléphone, veuillez contacter le centre de support HP de votre pays. Pour consulter par pays les numéros de téléphone des centres de support HP, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://www.hp.com/go/hpsupport/contact_list

Analyse des incidents par le responsable de permanence de l'assistance logicielle HP

En cas de problèmes liés au suivi de votre incident, veuillez contacter l'ingénieur chargé de l'incident afin de vous assurer que des priorités ont bien été établies en fonction de votre situation commerciale et de l'état d'urgence. Vous pouvez également demander à ce que l'ingénieur contacte le responsable de permanence de l'assistance logicielle HP.

• Aux États-Unis, au Canada, en Amérique latine et en Amérique du sud, vous pouvez contacter directement le responsable de permanence en téléphonant au centre de support HP au 1-800 633 3600. Appuyez sur l'option « 2 », entrez un identifiant de contrat de service (SAID), puis appuyez sur « 1 » pour Logiciel d'entreprise et sur l'option « 6 » pour Autres.

• Hors de l'Amérique, contactez le centre de support de votre pays et demandez à votre interlocuteur de contacter le responsable de permanence de l'assistance logicielle HP. Soulignez bien que vous souhaitez parler avec un responsable de permanence de l'assistance logicielle HP, étant donné qu'il existe plusieurs responsables de permanence au sein de HP.

Pour de plus amples informations, consultez le guide d'utilisation de l'assistance logicielle HP à l'adresse suivante : http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf

