



Grazie per aver acquistato software HP

Il presente documento contiene informazioni importanti di cui l'utente ha bisogno per utilizzare il software ed usufruire dell'assistenza.

CONSERVARE QUESTO DOCUMENTO

Come attivare la licenza

Numero d'ordine HP

Il numero d'ordine HP è necessario ogni volta che si richiede una License Key (chiave di licenza) ed è indicato nel certificato di licenza allegato. Si consiglia di annotare e conservare questo numero in un posto sicuro e accessibile.

Numero d'ordine HP:

License Key o codeword obbligatori

Molti prodotti software HP richiedono l'installazione di una License Key per abilitare le funzionalità del prodotto. La License Key spesso è associata all'indirizzo IP o all'host name del sistema, per cui si deve tenere questa informazione a portata di mano quando viene richiesta una License Key. È possibile richiedere in qualsiasi momento le License Key visitando il sito internet HP License Key Delivery Service all'indirizzo <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Alcuni prodotti software HP includono il tool HP Autopass. L'utilizzo di questo tool consente il rilevamento automatico dell'host name e dell'indirizzo IP e la successiva installazione della License Key. HP Autopass, se disponibile, può essere utilizzato in alternativa al sito <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

È possibile reperire ulteriori informazioni relative alle procedure di attivazione delle licenze Sw, inclusi orari e contatti disponibili, visitando il sito Web <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>, alla sezione Contact License Delivery Center selezionando Webware User Guide alla voce Support.

HP GlancePlus, GlancePlus Pak e prodotti di performance simili forniti tramite il supporto dell'applicazione HP-UX (DART) richiedono un codeword per sbloccare i file di installazione permanente dal CD o DVD di supporto e attivare il processo di installazione. Il codeword può essere richiesto elettronicamente all'indirizzo: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

È necessario tenere presente che la distribuzione delle licenze per prodotti di terze parti può variare. Per ulteriori informazioni su come recuperare tali License Key, consultare il certificato di licenza.

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>

Come richiedere l'assistenza software

Service Agreement ID (SAID)

Il Service Agreement ID (SAID) è un codice univoco che identifica l'utente presso l'assistenza HP. Viene richiesto ogni volta in cui l'utente contatta HP per porre domande o per ricevere assistenza tecnica. Se si deve aprire una chiamata di assistenza e non è stato ricevuto il codice SAID, visitare il sito <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> e selezionare "Investigate contract" dal menu sulla sinistra.

Se si dispone di un codice SAID esistente e si desidera sottoporre una domanda su un contratto di assistenza, inoltrare una richiesta di assistenza non-tecnica all'indirizzo <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Software Support Online (SSO)

HP Software Support Online consente di accedere in modo rapido ed efficiente agli strumenti di assistenza tecnica interattivi necessari per gestire il vostro Software HP, e permette alle vostre risorse IT di risolvere autonomamente e velocemente eventuali problemi o di comunicarli all'assistenza tecnica in modalità elettronica. HP Software Support Online offre una vasta gamma di conoscenze sul software HP rendendo facilmente accessibile un vasto numero di risorse di supporto disponibili.

Per accedere all'assistenza software online, visitare il sito Web: <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>. Un tutorial è disponibile in fondo alla barra di navigazione sinistra.

L'assistenza software online di HP è disponibile ventiquattr'ore al giorno, sette giorni su sette, senza costi aggiuntivi, e consente di:

- Ricercare nella knowledge base tecnica problemi noti, documentazione tecnica, manuali e patch
- Aprire, tenere traccia e aggiornare elettronicamente le richieste di assistenza in un ambiente sicuro
- Visualizzare, rivedere e rinnovare un contratto HP Software Support
- Effettuare la registrazione per ricevere notifiche e-mail e accedere al download di numerosi prodotti software HP
- Effettuare il download delle patch più recenti dei prodotti software HP.

Per ulteriori informazioni sulle offerte di assistenza, visitare il sito http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options o contattare il rappresentante HP o il partner commerciale HP locale.

Per informazioni dettagliate sui contenuti del presente documento relativi a password, procedure e registrazione degli utenti, visitare le **Domande frequenti** all'indirizzo

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

Manuali – ricerca e download dei manuali più recenti:

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

Prodotti obsoleti – elenco delle comunicazioni, policy e linee guida relative ai prodotti Sw obsoleti:

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

Software Update Manager (SUM) – fornisce informazioni personalizzate che soddisfano specifiche esigenze contrattuali relative a richieste di dati e a prodotti: http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates

Customer Connection – Customer Connection offre per i partecipanti la possibilità di usufruire di un numero maggiore di connessioni attraverso il portale esclusivo e una maggiore comunicazione per garantire il contatto continuo ad HP Software: <http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

Come inoltrare una richiesta di assistenza

Inoltro di una richiesta via Web

L'inoltro di una richiesta di assistenza on line è il modo più efficiente per fornire maggiori dettagli sul problema che si è verificato e consente ad un numero illimitato di utenti di inoltrare una richiesta di assistenza e tenere traccia degli problemi.

Inoltrare una richiesta di assistenza o tenere traccia di un problema con Software Support Online (SSO):

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **problem reporting > submit or track case**. Per effettuare il log-in è necessario un HP Passport. Se non si dispone di un HP Passport, visitare il sito Web SSO e fare clic su "Register" sopra la barra degli strumenti. Assicurarsi di collegare il proprio SAID all'account HP Passport.

Inoltro di una richiesta di assistenza telefonica

Per inoltrare una richiesta di assistenza telefonicamente, contattare l'HP Response Center nel proprio Paese. Per conoscere il numero di telefono dell'HP Response Center in base alla nazione, visitare il sito

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

Revisione di una richiesta da parte di HP Software Support Duty Manager

In caso di problemi nell'avanzamento di una richiesta, contattare il tecnico che si occupa del problema per assicurarsi che sia stata assegnata la priorità corretta in base alla situazione aziendale e all'urgenza. È possibile chiedere al tecnico di contattare l'HP Software Support Duty Manager.

• Negli Stati Uniti, Canada, America Latina e Sud America, è possibile contattare direttamente il Duty Manager telefonando all'HP Response Center al numero 1-800 633 3600, quindi premere l'opzione '2', digitare un codice Service Agreement ID (SAID) valido, premere '1' per software aziendale e l'opzione '6' per tutti gli altri.

• Nel resto del mondo, contattare il Response Center specifico del Paese e chiedere alla persona che riceve la chiamata di contattare l'HP Software Support Duty Manager.

Sottolineare la richiesta di voler parlare con un HP Software Support Duty Manager, dal momento che esistono diverse tipologie di Duty Manager all'interno di HP.

Per ulteriori informazioni, consultare il manuale per il cliente HP Software Support all'indirizzo

http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf

© Copyright 2001-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso. Luglio 2008.

501 4-0262

Tecnologia per il successo del vostro business.

