

# GRAZIE PER AVER ACQUISTATO SOFTWARE HP

## GUIDA INTRODUTTIVA

### ► 1: CREAZIONE DI UN ACCOUNT HP PASSPORT

HP Passport è un servizio con autenticazione con singolo set di credenziali che consente di effettuare la registrazione sui siti Web abilitati con HP Passport.

Se non si dispone di un account HP Passport, visitare il sito Web Software Support Online (SSO) all'indirizzo: [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport) e fare clic su "Register" sopra la barra strumenti. Al termine della registrazione sarà possibile accedere ai manuali dei prodotti e inoltrare richieste di assistenza online sul sito SSO.

### ► 2: ATTIVAZIONE DEL SOFTWARE

La maggior parte dei prodotti HP Software vengono forniti con una licenza di valutazione valida 60 giorni. Per poter attivare la maggior parte dei prodotti è necessario disporre di un codice di licenza che può essere richiesto sul sito:

[www.hp.com/software/licensing](http://www.hp.com/software/licensing)

Per accedere al sito License Management System è necessario disporre di un account HP Passport. Sono necessarie due informazioni: (1) l'identificativo del sistema, come un nome host o un indirizzo IP; e (2) il numero d'ordine HP. Il numero d'ordine HP è indicato nel Certificato di licenza allegato.

In caso di problemi o per eventuali quesiti, visitare il sito: [www.hp.com/software/licensing](http://www.hp.com/software/licensing) e selezionare "Contact license delivery center".

### ► 3: SERVICE AGREEMENT ID (SAID)

Il SAID è un codice univoco che identifica l'utente presso HP e viene fornito mediante una comunicazione separata entro 9 giorni dall'acquisto. Il codice SAID verrà richiesto ogni volta che si contatta l'assistenza tecnica. Se è necessario inoltrare una richiesta di assistenza e non è stato ricevuto il codice SAID, visitare il sito: <http://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> e selezionare "Investigate contract" dal menu a 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/commerciale all'indirizzo: [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase)

Accertarsi di aver collegato al proprio account HP Passport tutti i codici SAID ricevuti.

### ► 4: CONSULTAZIONE DEL MANUALE DEL PRODOTTO

Per informazioni su prodotti specifici, consultare la versione più recente dei relativi manuali:

[www.docs.hp.com](http://www.docs.hp.com)

### ASSISTENZA PER IL SOFTWARE

È possibile inoltrare richieste di assistenza nei seguenti modi:

#### Via Web:

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/casemanager/submitcase)

#### Inoltro di una richiesta di assistenza per telefono:

Contattare l'HP Response Center del proprio paese. Per i recapiti telefonici visitare il sito: [www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact\\_list](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact_list)

Per eventuali quesiti relativi allo stato di avanzamento di una richiesta, contattare il tecnico a cui è stata affidata la risoluzione del problema per assicurarsi che sia stata assegnata la priorità corretta in relazione all'urgenza, oppure rivolgersi al Duty Manager di HP Software Support in servizio per discutere direttamente il problema:

**Negli Stati Uniti e in Canada**, contattare l'HP Response Center telefonando al numero 1-800-633-3600. Scegliere l'opzione "2", digitare un codice SAID (Service Agreement ID) valido, scegliere "1" per il software enterprise o "6" per tutti gli altri tipi di software.

**Nel resto del mondo**, contattare il Response Center specifico del proprio paese e chiedere all'operatore di parlare con il Duty Manager di HP Software Support.

### TUTORIAL HP SSO

Il tutorial in Flash per SSO fornisce informazioni su HP Passport, su come effettuare ricerche nella knowledge base di soluzioni, su come inoltrare casi di assistenza e altro ancora:

<http://support.openview.hp.com/pdf/sso/index.html>

### INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Questo documento è disponibile in varie lingue sul sito:

[www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport](http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport)

Per informazioni dettagliate sulle procedure di assistenza, consultare la guida HP Software Customer Support Handbook all'indirizzo:

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/HP\\_Software\\_Support\\_Handbook](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/HP_Software_Support_Handbook)

Servizi HP Software Support:

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support\\_options](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options)

Software-as-a-Service:

[www.hp.com/go/saas](http://www.hp.com/go/saas)

Servizi HP Software Education:

[www.hp.com/software/education](http://www.hp.com/software/education)

BTO Consulting:

[www.hp.com/go/BTOprofessionalservices](http://www.hp.com/go/BTOprofessionalservices)

IM Consulting:

[www.hp.com/go/IMprofessionalservices](http://www.hp.com/go/IMprofessionalservices)