

HP ソフトウェアをご購入いただきありがとうございます 使い始める前に

▶ 手順 1: HP パスポートのアカウントの作成

HP パスポートのシングル・サインイン・サービスを利用すると、HP パスポート対応の Web サイトへの登録が可能になります。

HP パスポートのアカウントをお持ちでない場合は、SSO Web サイト (www.hp.com/go/hpssoftwaresupport) にアクセスし、ツールバーの上にある「Register」をクリックしてください。これで、製品マニュアルの入手や、ソフトウェア・サポート・オンライン (SSO) でのインシデントのオンライン登録が可能になります。

▶ 手順 2: ソフトウェアのアクティブ化

HP ソフトウェア製品の多くには、評価用ライセンスが付属しています (最大 60 日間有効)。ほとんどの製品では、製品を有効にするためにライセンス・キーが必要であり、このキーは次のサイトから要求できます。

www.hp.com/software/licensing

License Management System では、HP パスポートのアカウントが必要です。必要な情報は次の 2 つです。(1) お使いのシステムの ID (ホスト名や IP アドレスなど)。(2) お客様の HP 注文番号。HP 注文番号は、同梱されているライセンス証書に記載されています。

問題やご質問がある場合は、

www.hp.com/software/licensing にアクセスし、「Contact license delivery center」を選択してください。

▶ 手順 3: サービス契約 ID(SAID)

SAID とは、HP に関するお客様固有の ID です。SAID は、購入後 9 日以内に別途送付されます。テクニカル・サポートの利用の際には、SAID が必要となります。インシデントの登録をご希望で、SAID をまだお持ちでないお客様は、<http://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> にアクセスして、左側のメニューから「Investigate contract」を選択してください。

すでに SAID をお持ちのお客様がサポート契約についてお問い合わせになりたい場合は、次のサイトで非テクニカル/ビジネス・インシデントを登録してください。www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/casemanager/submitcase

お客様のすべての SAID を HP パスポートのアカウントに必ずリンクしてください。

▶ 手順 4: 製品マニュアルの確認

製品に固有の情報については、最新の製品マニュアルでご確認ください。

www.docs.hp.com

ソフトウェア・サポート

インシデントは、次の方法で登録できます。

オンライン:

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/casemanager/submitcase

インシデントの電話登録:

最寄りの HP レスポンス・センターにお電話ください。連絡先の電話番号は次の Web サイトに記載されています。

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/contact_list

インシデントの進行状況について疑問をお持ちの場合は、インシデントを所有するエンジニアに連絡して、緊急性に応じてインシデントが正しく優先度付けされているかどうかを確認してください。また、HP ソフトウェア・サポート・デューティ・マネージャの個人的な関与を要求することもできます。

米国、カナダの場合、HP レスポンス・センター (1-800-633-3600) に電話し、オプション '2' を押して、有効なサービス契約 ID(SAID) を入力し、'1' を押して「企業ソフトウェア」を指定し、'6' を押して「その他すべて」を指定します。

上記以外の場合、最寄りのレスポンス・センターに電話し、窓口担当者に HP ソフトウェア・サポート・デューティ・マネージャと話したい旨を伝えてください。

HP SSO のチュートリアル

SSO のフラッシュ・チュートリアルでは、HP パスポート、セルフソルブ技術情報検索、ケースの登録などに関する情報が提供されています。

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

追加情報

このドキュメントの各国語版は、次のサイトで入手できます。

www.hp.com/go/hpssoftware/welcometosupport

サポート・プロセスの詳細については、下記の HP ソフトウェア・カスタマ・サポート・ハンドブックをご覧ください。

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/HP_Software_Support_Handbook

HP ソフトウェア・サポート・サービス:

www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/support_options

Software-as-a-Service:

www.hp.com/go/saas

ソフトウェア教育サービス:

www.hp.com/software/education

BTO コンサルティング:

www.hp.com/go/BTOprofessionalservices

IM コンサルティング:

www.hp.com/go/IMprofessionalservices