



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

このドキュメントには、お客様がこのソフトウェアを使用したり、サポートを受けたりするために重要な情報が記載されています。

このドキュメントは、大切に保管してください。

ソフトウェア・ライセンスをアクティブ化するには？

HP注文番号

HP注文番号は、ライセンス・キーを要求する際に必要となります。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。この番号は、安全でわかりやすい場所に記録しておいてください。

HP注文番号：

必要なライセンス・キーまたはコードワード

HPソフトウェア製品の多くは、製品機能を有効にするためにライセンス・キーのインストールが必要です。このライセンス・キーは通常、システムのホスト名またはIPアドレスにロックされています。ライセンス・キーを要求する際には、この情報がわかるようにしておいてください。ライセンス・キーは、次のサイトからインターネット経由でいつでも要求できます。HPライセンス・キー・デリバリ・サービス：

<http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

一部のHPソフトウェア製品には、HP Autopassというライセンス・ツールが付属しています。この機能が使用できる場合、<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> にアクセスする代わりにこれを使用することもできます。

各地のライセンス・センターの営業時間や連絡先については、<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> にアクセスし、Contact License Delivery Centerを選択してください。ライセンス・プロセスの詳細については、Supportの下のWebware User Guideを選択してください。

HP-UX Application (DART)リリース・メディアを通じて配布されるHP GlancePlus、GlancePlus Pakおよびその他のパフォーマンス製品の場合、CDまたはDVDメディア上のパーマナント・インストール・ファイルのロックを解除し、インストール・プロセスを開始するために、コードワードが必要です。必要なコードワードは、次のサイトからオンラインで要求できます。

<http://licensing.hp.com/welcome.slm>

サードパーティ製品のライセンス方式は異なる場合があります。ライセンス・キーの入手方法は、ライセンス証書に記載されています。

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

<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

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:

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>

ソフトウェア・サポートを利用するには？

サービス契約ID(SAID)

サービス契約ID(SAID)とは、HPサポートに関するお客様固有のIDです。HPへのお問い合わせやテクニカル・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、

<https://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、

<http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

で非テクニカル・インシデントを登録してください。

ソフトウェア・サポート・オンライン(SSO)

HPソフトウェア・サポート・オンラインは、HPソフトウェアの管理に必要なインタラクティブなテクニカル・サポート・ツールをすばやく効率的に利用する方法です。ITスタッフが問題を自力ですばやく解決したり、サポート・インシデントをオンラインで登録したりするために使用できます。HPソフトウェア・サポート・オンラインは、HPソフトウェアに関する豊富な情報を提供しています。広範囲のサポート・リソースが手軽に利用できます。

HPソフトウェア・サポート・オンラインを利用するには、<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> にアクセスしてください。左側のナビゲーション・バーの下部にチュートリアルが用意されています。

HPソフトウェア・サポート・オンラインは24時間無料で利用でき、次の機能を備えています。

- テクニカル・ナレッジ・ベースからの既知の問題、テクニカル・ドキュメント、マニュアル、パッチの検索
- セキュア環境でのサポート・インシデントのオンライン登録/管理/更新
- HPソフトウェア・サポート契約の確認/変更/更新
- メール通知の登録と、さまざまなHPソフトウェア製品のダウンロード
- HPソフトウェア製品の最新ソフトウェア・パッチのダウンロード

その他のサポートの詳細については、http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options をご覧ください。あるいは、HP営業所または最寄りのHPソフトウェア代理店までお問い合わせください。

このドキュメントに記載されているパスワード、プロセス、ユーザ登録などの詳細については、<http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ> に記載されているFAQをご覧ください。

マニュアル- 最新マニュアルの検索とダウンロード:
<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

販売終了のお知らせ - HPソフトウェア製品の販売終了のお知らせ、方針、指針などの概要:

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

ソフトウェア・アップデート・マネージャ(SUM) - お客様固有の契約製品および情報ニーズを反映してカスタマイズされた情報の提供:

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

カスタマ・コネクション - カスタマ・コネクションは、メンバー専用ポータルやメンバー・イベントなどを通じて、HPソフトウェアに関するより多くの情報を提供するためのものです。

<http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

サポート・インシデントを登録するには？

インシデントのオンライン登録

インシデントのオンライン登録は、問題を報告する最も効率的な方法です。一度に多数のユーザがインシデントの登録や管理を実行できます。

インシデントの登録や管理は、ソフトウェア・サポート・オンライン(SSO)で行います。<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **problem reporting > submit or track case.** にアクセスしてください。HPパスポートのログインが必要です。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。お客様の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。

インシデントの電話登録

電話によってインシデントを登録するには、最寄りのHPレスポンス・センターにご連絡ください。各国のHPレスポンス・センターの電話番号の一覧は、次のWebサイトに記載されています。

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

HPソフトウェア・サポート・デューティ・マネージャによるインシデントのレビュー

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、お客様のビジネスの状況と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・マネージャの関与をエンジニアに要求することもできます。

• 米国、カナダ、中南米の場合、デューティ・マネージャに直接連絡するには、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、有効なサービス契約ID(SAID)を入力し、'1'を押し、「企業ソフトウェア」を指定し、オプション '6'を押しして「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には担当の異なる多くのデューティ・マネージャがいます。混乱を避けるためにも、「HPソフトウェア・サポート・デューティ・マネージャ」と明確にご指定ください。

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

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

