



## Obrigado por adquirir Software HP

Este documento de correio electrónico fornece informações das quais irá necessitar para começar a utilizar o seu software e para obter assistência ao longo da utilização do mesmo.

### GUARDE-AS PARA OS SEUS REGISTOS

## Como activo a licença do meu software?

### Número da sua encomenda HP

O número de encomenda HP é necessário sempre que solicite uma chave de licença. Encontra o número de encomenda HP no Certificado de Direito de Licença enviado. Recomendamos que anote este número num local seguro e de acessível.

### O meu Número de encomenda HP:

### Chave de licença ou palavra-passe requerida

Muitos produtos de Software HP requerem a instalação de uma chave de licença para activar as funcionalidades do produto. Esta licença está frequentemente bloqueada no nome do sistema ou endereço IP, pelo que é útil ter esta informação disponível ao solicitar. As chaves de licença podem ser solicitadas em qualquer altura através da Internet, visitando: Serviço de atribuição de chaves de licença HP em <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Alguns produtos de Software HP podem incluir uma ferramenta de licenciamento chamada Autopass. Se esta funcionalidade estiver disponível, pode ser usada como alternativa a <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> Esta ferramenta tem a vantagem de permitir a detecção automática do nome de anfitrião e do endereço de IP, bem como uma instalação transparente da chave da licença.

Para mais informações sobre os centros locais de licenças, incluindo horário de funcionamento e números de contacto, visite <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> e seleccione Contactar Centro de atribuição de licenças. Para mais informações sobre os processos de licenciamento, seleccione Guia do utilizador em Suporte. O HP GlancePlus, GlancePlus Pak e outros produtos de desempenho fornecidos através de HP-UX Application (DART) exigem uma palavra-passe para desbloquear os ficheiros de instalação permanentes do CD ou DVD e permitir o processo de instalação. A palavra-passe necessária pode ser solicitada electronicamente em: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

As informações sobre como obter essas chaves de licença podem encontrar-se no Certificado de Direito de Licença.

Este documento está disponível nos idiomas indicados abaixo e pode ser transferido de:

<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>

## Como posso ter acesso ao suporte de SW?

### Sua ID de Contrato de Assistência (SAID)

A ID de Contrato de Assistência (SAID) é o seu identificador exclusivo de suporte na HP. A SAID é necessária quando entra em contacto com a HP para colocar questões e para aceder ao suporte técnico. Se precisar de registar um incidente e não tiver recebido o SAID, visite

<https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> e seleccione “Investigar contrato” a partir do menu do lado esquerdo.

Se tiver um SAID e desejar saber sobre um contrato de assistência, registre um incidente não técnico em

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

### Software Support Online (SSO)

O Suporte online ao Software é uma forma rápida e eficaz para aceder a ferramentas interactivas de suporte técnico necessárias para gerir o seu software HP, permitindo que a sua equipa de TI solucione ou registre rapidamente os casos de suporte por via electrónica. O Suporte online ao Software HP disponibiliza uma vasta gama de conhecimentos de software HP, colocando recursos de suporte abrangentes ao dispor dos seus dedos.

Para ter acesso ao Suporte online ao Software HP, visite: <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>. Está disponível um tutorial na parte inferior da barra de navegação esquerda.

O Suporte online ao Software HP está disponível a qualquer momento, sem custo adicional, permitindo-lhe:

- Pesquisar os problemas conhecidos, documentos técnicos, manuais e *patches* na base de conhecimentos técnicos
- Registar, seguir e actualizar casos de suporte por via electrónica através de um ambiente seguro
- Analisar, rever, e renovar um Contrato de Suporte ao Software HP
- Registar-se para recepção de notificações por correio electrónico e acesso a transferência electrónica de inúmeros produtos de software HP
- Transferir os mais recentes *patches* de software para produtos de software HP.

Para saber mais sobre outras ofertas de Suporte, visite [http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support\\_options](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options) ou contacte o representante de vendas HP ou parceiro comercial de Software HP local.

Para obter informações pormenorizadas relativas a este documento, incluindo palavras-passe, processos, e registo de utilizador, visite **Perguntas Frequentes** em <http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ>

**Manuais** – pesquisar e transferir os manuais mais recentes:

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

**Anúncios de obsolescência** – visão geral de anúncios, políticas e linhas de orientação relativos à obsolescência de produtos de Software HP:

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

**Software Update Manager (SUM)** – fornece informações personalizadas que reflectem as necessidades contratuais e informativas específicas do seu produto:

[http://www.hp.com/managementsoftware/software\\_updates](http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates)

**Customer Connection** – Customer Connection oferece mais ligações através do nosso portal exclusivo de membros, mais conhecimento através de eventos de membros e mais comunicações para o manter ligado ao Software HP:

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

## Como registo um incidente de suporte?

### Enviar um incidente por via electrónica

Permite que um número ilimitado de utilizadores registre um incidente e oferece um registo de incidentes.

**Enviar ou registar um incidente no Suporte online ao Software (SSO):** <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **reportar problemas > enviar ou registar caso**. Se não tiver uma conta HP Passport, visite o website SSO e clique em “Registar” acima da barra de ferramentas. Certifique-se de que liga o SAID(s) à conta HP Passport.

### Submeter um incidente por telefone

Para registar um incidente por telefone, ligue para o Centro de Resposta HO no seu país

[http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact\\_list](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact_list)

### Análise de incidentes pelo Gestor de Suporte ao Software HP

Em caso de preocupações acerca do progresso do seu incidente, contacte o engenheiro que detém o incidente para se certificar de que obteve a prioridade certa com base na sua situação empresarial e urgência. Também pode requerer ao engenheiro que envolva o Gestor de Suporte ao Software HP.

- Nos EUA, Canadá, América Latina e América do Sul, pode contactar o Gestor directamente ligando para o Centro de Resposta HP em 1-800 633 3600, em seguida prima a opção ‘2’, introduza uma ID de Contrato de Assistência válida (SAID), prima ‘1’ para Software Empresarial e, em seguida, a opção ‘6’ para Todos os outros.

- Fora das Américas, contacte o Centro de resposta do seu país e peça à pessoa que atende a chamada para envolver o Gestor de Suporte ao Software HP. Certifique-se de que enfatiza que deseja falar com o Gestor de Suporte ao Software HP, uma vez que há vários Gestores na HP.

Para obter informações adicionais, consulte o Manual do cliente de Suporte a Software HP em [http://support.openview.hp.com/pdf/HP\\_Software\\_Customer\\_Support\\_Handbook.pdf](http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf)

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

As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Julho de 2008.

501 4-0262

Tecnologia para melhores resultados comerciais

