



Благодарим за покупку программного обеспечения HP

Этот документ содержит важную информацию, которая потребуется для начала работы с ПО и получения помощи в процессе его использования.

СОХРАНИТЕ ЭТОТ ДОКУМЕНТ

Активация лицензии на ПО

Номер заказа HP

Номер заказа HP требуется при каждом запросе лицензионного ключа. Номер заказа HP указан в прилагаемом документе License Entitlement Certificate. Рекомендуется записать этот номер и хранить в безопасном и доступном месте.

Номер заказа HP:

Лицензионный ключ или кодовое слово

Для полнофункционального использования многих программных продуктов HP требуется установка лицензионного ключа. Этот лицензионный ключ часто связан с именем хоста или IP-адресом, поэтому подготовьте эту информацию при запросе ключа. Лицензионные ключи можно в любое время запрашивать в Интернете на веб-узле службы HP License Key Delivery Service по адресу: <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Некоторые программные продукты HP могут содержать средство лицензирования, которое называется HP Autopass. Если эта функция доступна, ее можно использовать вместо посещения страницы <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> Использование этой функции предоставляет преимущество автоматического определения имени хоста и IP-адреса, а также установки лицензионного ключа.

Дополнительные сведения о местном центре лицензирования, в том числе часы работы и номера телефонов, см. по адресу: <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> (выберите «Contact License Delivery Center»). Для получения дополнительных сведений о процессе лицензирования выберите «Webware User Guide» в разделе «Support».

Для HP GlancePlus, GlancePlus Pak и других продуктов, поставляемых на носителях с помощью HP-UX Application (DART), требуется кодовое слово для разблокирования файлов стационарной установки с носителя CD или DVD и разрешения процесса установки. Необходимое кодовое слово можно запросить по адресу: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Условия лицензирования продуктов других производителей могут отличаться. Информацию о получении лицензионных ключей см. в документе License Entitlement Certificate.

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 pe:

<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>

Русский. Полезную информацию о регистрации, технической поддержке и парольной защите HP Software см. на веб-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>

Поддержка программного обеспечения

Идентификатор соглашения об обслуживании

Идентификатор соглашения об обслуживании (Service Agreement ID, SAID) является уникальным идентификатором для получения поддержки HP. Идентификатор SAID требуется при обращении в HP с вопросами, а также для доступа к технической поддержке. Если требуется зарегистрировать обращение, а идентификатор SAID отсутствует, перейдите по следующему адресу: <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> и выберите «Investigate contract» в меню слева.

Если идентификатор SAID есть и необходимо разместить запрос о контракте на техническую поддержку, зарегистрируйте нетехническое обращение по адресу: <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Служба поддержки ПО в Интернете (SSO)

Служба HP Software Support Online является быстрым и эффективным способом доступа к средствам интерактивной технической поддержки, необходимым для управления программным обеспечением HP, что позволяет ИТ-персоналу оперативно и самостоятельно устранять проблемы или регистрировать обращения. HP Software Support Online предоставляет огромный массив сведений о программном обеспечении HP, что позволяет иметь под рукой обширные ресурсы по технической поддержке.

Для доступа к HP Software Support Online используйте следующий адрес: <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>. Ссылка на руководство находится внизу левой панели навигации.

Служба HP Software Support Online доступна круглосуточно без дополнительной оплаты и предоставляет следующие возможности.

- Поиск в технической базе знаний для получения информации об известных проблемах, технической документации, руководств и исправлений.
- Регистрация, контроль и обновление обращений за поддержкой с помощью электронных средств связи в безопасной среде.
- Просмотр, изменение и продление контракта на поддержку программного обеспечения HP.
- Регистрация для получения уведомлений по электронной почте и доступа к загрузке многих программных продуктов HP.
- Загрузка новейших исправлений для программных продуктов HP.

Дополнительную информацию о других предложениях см. по адресу: http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options либо обратитесь к торговому представителю HP или ближайшему бизнес-партнеру HP в области программного обеспечения.

Более подробную информацию, в том числе сведения о паролях, процессах и регистрации пользователей, см. в **ответах на часто задаваемые вопросы** по адресу:

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

Документация – последние версии руководств можно найти и загрузить по адресу: <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Сообщения об устаревших продуктах – обзор устаревших программных продуктов HP, политик и рекомендаций:

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

Диспетчер обновления ПО (Software Update Manager, SUM) – предоставляет информацию, которая отражает требования контракта к продукту и информации:

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

Программа Customer Connection – предоставляет дополнительные средства связи с помощью выделенного портала для клиентов, дополнительные знания благодаря использованию опыта клиентов и дополнительные коммуникации для получения программных продуктов HP:

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

Регистрация обращений за поддержкой

Отправка обращения с помощью электронных средств

Регистрация обращения в Интернете является наиболее эффективным способом подробного описания проблемы. Это позволяет регистрировать обращения от неограниченного количества пользователей и отслеживать их.

Отправка и контроль обращений с помощью службы поддержки ПО в Интернете (SSO):

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **problem reporting**

> **submit** или **track case**. Для доступа требуется учетная запись HP Passport. При отсутствии учетной записи HP Passport перейдите на веб-узел SSO и щелкните «Register» (Регистрация) над панелью инструментов. Убедитесь, что идентификатор SAID связан с учетной записью HP Passport.

Отправка обращений по телефону

Для регистрации обращения по телефону позвоните в службу поддержки HP в своей стране. Номера телефонов см. по адресу: http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/contact_list

Контроль обращений с помощью дежурного менеджера по поддержке ПО HP

В случае проблем с обработкой обращения свяжитесь со специалистом, который его контролирует, и убедитесь, что обращение имеет необходимый приоритет в соответствии с требованиями бизнеса и степенью срочности. Также можно попросить специалиста соединить с дежурным менеджером по поддержке ПО HP.

- В США, Канаде и странах Латинской и Южной Америки можно непосредственно обратиться к дежурному менеджеру. Позвоните в службу поддержки HP по телефону 1-800 633 3600, затем нажмите «2», введите действующий идентификатор соглашения об обслуживании (SAID), нажмите «1» (корпоративное ПО), а затем «6» (все остальное).

- В других странах позвоните в соответствующую службу поддержки и попросите соединить с дежурным менеджером по поддержке ПО HP.

Не забудьте уточнить, что требуется поговорить именно с дежурным менеджером по поддержке ПО HP, т. к. в компании HP существует несколько дежурных менеджеров.

Дополнительную информацию см. в документе HP Software Support Customer Handbook по адресу: http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf