



Gracias por comprar software HP

Este documento incluye información importante necesaria antes de utilizar el software y para obtener asistencia a lo largo de su uso.

GUÁRDELO PARA SU INFORMACIÓN

¿Cómo se activa la licencia de software?

Su número de pedido de HP

Necesitará el número de pedido de HP, que se encuentra en el Certificado de derechos de licencia incluido, cada vez que solicite una clave de licencia, por lo que recomendamos tener este número escrito en un lugar seguro y de fácil acceso.

El número de pedido de HP:

Clave de licencia o palabra clave que se requiere

Muchos productos de software HP requieren la instalación de una clave de licencia para habilitar la funcionalidad del producto. Es frecuente que esta clave de licencia esté bloqueada para el Nombre de host del sistema o la dirección IP, así que debe tener esta información disponible cuando se solicite. Las claves de licencia se pueden solicitar en cualquier momento a través de Internet visitando el servicio de envío de clave de licencia de HP en <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Algunos productos de software HP pueden incluir una herramienta de licencias denominada HP Autopass. Si está disponible esta característica, puede utilizarse en vez de visitar

<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> La utilización de esta herramienta tiene la ventaja de detectar automáticamente el Nombre de host y la dirección IP, así como la instalación transparente de la clave de licencia. Para más información sobre el centro de licencias local, el horario de funcionamiento y los números de contacto, visite

<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> y seleccione Contact License Delivery Center. Para más información sobre los procesos de licencia, elija Webware User Guide en Support.

HP GlancePlus, GlancePlus Pak y otros productos de rendimiento que se entregan a través de los soportes de revisión HP-UX Application (DART) requieren una palabra clave para desbloquear los archivos de instalación permanente desde el CD o el DVD y permitir el proceso de instalación. La palabra clave que se requiere puede solicitarse electrónicamente en: <http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Tenga en cuenta que el otorgamiento de licencias de productos de terceros puede variar. En el Certificado de derechos de licencia podrá encontrar información sobre cómo obtener dichas claves de licencia.

Este documento está disponible en los idiomas que se enumeran a continuación y puede descargarse desde:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Chino 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/hpsoftware/welcometosupport>

Danés: Oplysninger om supportregistrering og adgangskode i forbindelse med HP Software finder du på:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Francés: Pour consulter des informations relatives au processus d'enregistrement du produit HP Software, consultez le site Web:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Alemán: Hilfreiche Informationen zur HP Software Support Registrierung und zum Passwort Prozeß finden Sie unter :

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Italiano: 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/hpsoftware/welcometosupport>

Japonés: 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/hpsoftware/welcometosupport>

Coreano: HP Software 의 지원 등록 및 패스워드 절차에 관한 유용한 정보를 아래 웹사이트에서 찾을 수 있습니다.

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Neerlandés: Nuttige informatie over de supportregistratie en wachtwoord procedure voor HP Software vindt u op de website:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Portugués: 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/hpsoftware/welcometosupport>

Ruso: Полезную информацию о регистрации, технической поддержке и парольной защите HP Software см. на Web-узле по адресу:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Español: 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/hpsoftware/welcometosupport>

¿Cómo se accede al soporte de software?

Su ID de Acuerdo de servicio (SAID)

El ID de Acuerdo de servicio (SAID) es su identificador de soporte exclusivo con HP. Se le pedirá el SAID cuando se ponga en contacto con HP para hacer preguntas y para obtener acceso al soporte técnico. Si necesita registrar una incidencia y no ha recibido su SAID, visite

<https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> y seleccione "Investigate contract" en el menú a la izquierda. Si ya tiene un SAID y desea pedir información sobre un contrato de soporte técnico, registre una incidencia no técnica en <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident>

Software Support Online (SSO)

A través HP Software Support Online, podrá acceder de un modo rápido a herramientas interactivas de soporte técnico necesarias para gestionar el software HP, lo que permitirá a su personal de TI resolver problemas con rapidez o registrar incidencias de soporte técnico de forma electrónica. HP Software Support Online ofrece amplia información sobre el software HP y pone a su disposición recursos de soporte completos.

Para acceder a HP Software Support Online, visite:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>. Encontrará un tutorial en la parte inferior de la barra de navegación izquierda.

HP Software Support Online está a su disposición, sin coste adicional, las veinticuatro horas del día y le permite:

- Hacer búsquedas en la base de conocimientos técnicos sobre problemas conocidos, documentos técnicos, manuales y revisiones
- Registrar, hacer un seguimiento y actualizar de forma electrónica las incidencias que requieren soporte técnico a través de un entorno seguro
- Revisar, ajustar y renovar un contrato de soporte de software HP
- Registrarse para recibir notificaciones por correo electrónico y obtener acceso a las descargas electrónicas de muchos productos de software HP
- Descargar las últimas revisiones de productos de software HP.

Para obtener más información sobre otros productos de soporte técnico, visite

http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport/support_options o póngase en contacto con su representante de ventas HP o con su partner comercial para software HP. Para obtener información más detallada sobre el contenido de este documento, que incluya palabras clave, procesos y registro de usuario, consulte las **preguntas más frecuentes** en <http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ>

Manuales: descarga de los manuales más recientes:

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

Avisos sobre tecnología desfasada: resumen de los avisos sobre productos de software HP desfasados, normas y recomendaciones:

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

Software Update Manager (SUM): proporciona información personalizada que refleja su producto contractual específico y las necesidades de información:

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

Customer Connection: el programa Customer Connection le proporciona más conexiones a través de nuestro portal exclusivo para miembros, más conocimientos a través de nuestros eventos para miembros y más comunicación para mantenerle conectado al software HP: <http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

Registra de incidencias de soporte técnico?

Envío de una incidencia de forma electrónica

El registro de una incidencia en línea es la forma más eficaz para describir su problema. Permite registrar incidencias a usuarios ilimitados y su seguimiento.

Envío o seguimiento de una incidencia en Software Support Online (SSO): <http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport> > **problem reporting**

> **submit or track case.** Se requiere acceso a HP Passport. Si no dispone de una cuenta HP Passport, visite el sitio web SSO y haga clic en "Register", encima de la barra de herramientas. Asegúrese de vincular su número o números SAID a su cuenta HP Passport.

Envío de una incidencia por teléfono

Para registrar una incidencia por teléfono, llame al Centro de atención al cliente de HP de su país. Para ver todos los números de teléfono de los Centros de atención al cliente de HP por país, visite

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

Revisión de la incidencia por HP Software Support Duty Manager

Si desea conocer el progreso de su incidencia, póngase en contacto con el técnico que tiene adjudicada la incidencia para asegurarse de que se le ha dado la prioridad oportuna según su situación empresarial y la urgencia que requiera. También puede solicitar que el técnico haga participar al gestor de tareas de soporte de técnico para software HP que esté de guardia.

- En EE.UU., Canadá, Latinoamérica y Sudamérica, puede ponerse en contacto con el gestor de tareas directamente llamando al número 1-800 633 3600 del Centro de atención al cliente y pulsando a continuación la opción '2', después debe introducir un ID de Acuerdo de servicio (SAID) válido, pulsar '1' para software de empresas y a continuación la opción '6' para todas las demás llamadas.

- Fuera de América, deberá llamar al Centro de atención al cliente específico de su país y pedirle a la persona que atiende su llamada que le ponga en contacto con el gestor de tareas de soporte técnico para software HP. Deje claro que desea hablar con un gestor de tareas de soporte técnico para software HP, ya que hay varios gestores de tareas dentro de HP

Más información sobre el manual de soporte técnico del cliente de software HP en
http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf

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

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Julio de 20

501 4-0262

Tecnología para mejorar los resultados de
negocio

