



## 感謝您購買 HP Software

本文件提供重要資訊，您將需要這些資訊以開始使用您的軟體，並在使用過程中取得協助。

請保留本文件作為您的記錄

### 如何啟動我的軟體授權？

#### 您的 HP 訂單編號

每次要求授權碼時，都需要提供 HP 訂單編號。您可以在隨附的「License Entitlement Certificate (授權證明)」中找到 HP 訂單編號。我們建議您將此編號記錄在安全且容易存取的位置。

我的 HP 訂單編號：

#### 所需的授權金鑰或字碼

許多 HP Software 產品需要安裝授權金鑰才能啟用產品功能。此授權金鑰通常會鎖定系統的主機名稱或 IP 位址，因此要求授權金鑰時請備妥這些資訊。您可以隨時造訪下列網站要求授權金鑰：HP License Key Delivery Service (HP 授權金鑰提供服務)，網址為：  
<http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

某些 HP Software 產品可能附有稱為 HP Autopass 的授權工具。如果此功能可用，則可使用此功能而無需造訪  
<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> 使用此工具可提供自動主機名稱和 IP 位址偵測等優點，以及進行授權金鑰的透明安裝。

如需其他當地授權中心資訊，包括營業時間與聯絡電話，請造訪  
<http://www.webware.hp.com/welcome.asp> 並選取「Contact License Delivery Center (聯絡授權提供中心)」。如需授權程序的詳細資訊，請選取「Support (支援)」下的「WebwareUserGuide (Webware 使用者指南)」。

HP GlancePlus、GlancePlus Pak 和其他透過 HP-UX Application (DART) 發行媒體提供的效能產品，都需要字碼才能夠從 CD 或 DVD 媒體解除鎖定永久安裝檔案，並啟用安裝程序。您可以用電子方式到以下網址要求所需的字碼：<http://licensing.hp.com/welcome.slm>

請注意，協力廠商產品授權可能有所不同。如需有關如何取得這類授權金鑰的資訊，請參閱 License Entitlement Certificate (授權證明)。

本文件提供下列語言版本且可從以下網址下載：

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

繁體中文：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>

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

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

法文：Pour consulter des informations relatives au processus d'enregistrement du produit HP Software, consultez le site Web:<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

德文：Hilfreiche Informationen zur HP Software Support Registrierung und zum Passwort Prozeß finden Sie unter：  
<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

義大利文：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>

日文：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>

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

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

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

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

葡萄牙文：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>

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

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

西班牙文：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>

## 如何取得軟體支援？

### 您的服務合約 ID (SAID)

「服務合約 ID (SAID)」是您的 HP 支援的唯一識別碼。當您聯絡 HP 以提出問題及存取技術支援時，需要提供此 SAID。如果您需要記錄某個事件，但並未收到您的 SAID，請造訪：

<https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts>，並從左側功能表中選取「Investigate contract (調查合約)」。

如果您有現存的 SAID 且想要查詢某個支援合約，請至以下網址記錄非技術事件：

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

### Software Support Online (SSO, 線上軟體支援)

HP Software Support Online 提供快速有效的方法，讓您存取管理 HP 軟體所需的互動式技術支援工具，使您的 IT 員工可快速自行解決問題，或以電子方式記錄支援事件。HP Software Support Online 提供大量 HP 軟體知識，讓您隨手取得完整的支援資源。

若要存取 HP Software Support Online，請造訪：

<http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport>。左側導覽列底部提供教學課程。

HP Software Support Online 隨時可供您使用且不需額外付費，讓您可以：

- 針對已知的問題、技術文件、手冊和修補程式，搜尋技術知識庫
- 以電子方式透過受到安全保護的環境來記錄、追蹤和更新支援事件
- 檢閱、修訂和更新 HP Software Support 合約
- 註冊以接收電子郵件通知，並存取許多 HP 軟體產品的電子下載檔案
- 下載 HP 軟體產品的最新軟體修補程式。

若要瞭解其他支援服務項目的詳細資訊，請造訪：

[http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/support\\_options](http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport/support_options)，或是聯絡您的 HP 銷售代表或當地 HP Software 商業合作夥伴。

如需本文件所含的詳細資訊，包括密碼、程序和使用註冊，請造訪**常見問題集**，網址為：

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

**Manuals (手冊)** – 搜尋並下載最新手冊：

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

**廢止公告 (Obsolescence announcements)** – HP Software 產品廢止公告、原則和指導方針概觀：

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

**Software Update Manager (SUM, 軟體更新管理員)** – 提供反映您的特定合約產品與資訊需求的自訂資訊：

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

**Customer Connection (客戶聯繫)** – Customer Connection (客戶聯繫) 可透過我們的會員專屬入口網站為您提供更多聯繫，並透過我們的會員活動提供更多知識，還會傳遞更多訊息讓您與 HP Software 保持緊密關係：<http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

## 如何記錄支援事件？

### 以電子方式提交事件

線上記錄事件是詳細說明問題的最有效方式。這可允許不限數目的使用者記錄事件，並提供事件的追蹤。

**透過 Software Support Online (SSO, 線上軟體支援) 提交或追蹤事件：**<http://www.hp.com/go/hpssoftwaresupport> > **problem reporting (問題回報)** > **submit or track case (提交或追蹤案件)**。您需要透過 HP Passport 登入。如果您沒有 HP Passport 帳戶，請造訪 SSO 網站並按一下工具列上方的「Register (註冊)」。請記得將您的 SAID 連結至您的 HP Passport 帳戶。

### 使用電話提交事件

若要使用電話記錄事件，請致電您所在國家/地區的 HP Response Center。若要檢視依國家/地區列出的所有 HP Response Center 電話號碼，請造訪：

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

### 由 HP Software Support Duty Manager (HP Software Support 值班經理) 檢閱事件

如果對您的事件處理進度有相關疑問，請聯絡負責該事件的工程師，確認已根據您的業務情況與緊急程度適當地安排其優先處理順序。您也可以要求工程師與值班的 HP Software Support Duty Manager 聯繫。

- 在美國、加拿大、拉丁美洲與南美洲地區，若要聯絡 Duty Manager (值班經理)，請直接撥打 HP Response Center 的電話：1-800 633 3600，然後按選項「2」，輸入有效的「服務合約 ID (SAID)」，再按「1」選擇「Enterprise Software (企業軟體)」，然後按選項「6」選擇「All Other (所有其他)」。
- 在美洲以外地區，請撥打您所在國家/地區的特定呼叫中心電話號碼，並要求接聽電話的人轉接 HP Software Support Duty Manager。

請記得強調您要與 HP Software Support Duty Manager 通話，因為 HP 內部有許多值班經理。

如需其他資訊，請檢閱 HP Software Support Customer Handbook (HP Software Support 客戶手冊)，網址為：

[http://support.openview.hp.com/pdf/HP\\_Software\\_Customer\\_Support\\_Handbook.pdf](http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf)