



Efectue a Gestão das Actualizações de Software Online

Partilhe do nosso compromisso na a redução do impacto ambiental dos nossos produtos e serviços.

Junte-se a nós, registe-se já!



O **Software Update Manager (SUM)** é uma das muitas ferramentas disponíveis online, sem custos adicionais, para os nossos clientes de suporte de actualizações de software.

Pretende:

- Receber notificação imediata quando as actualizações ficarem disponíveis?
- Que mais do que uma pessoa receba as informações? Estas informações podem ser vitais quando estiver a viajar, de férias ou a mudar de localização.
- Precisa de aceder a informações importantes, como as actualizações disponíveis e o estado das encomendas, em qualquer altura?
- Prefere receber menos envios de correio e/ou embalagens?

A HP recomenda vivamente que comece já a utilizar os serviços de suporte online.

Estes serviços não pretendem substituir os canais de suporte existentes. Trata-se de uma ferramenta adicional, e é grátis.

O Software Update Manager está acessível 24 horas por dia e 7 dias por semana, pelo que coloca todas as informações ao seu alcance e é benéfico para o ambiente!

Índice

- [Comece aqui: O IT Resource Center \(ITRC\)](#)
- [Mais acerca do Software Update Manager \(SUM\)](#)
- [Registo para um ID de Utilizador do ITRC](#)
- [Ligação para contrato\(s\) de suporte](#)
- [Para obter ajuda ou formação para ITRC ou SUM](#)
- [Aceder ao Software Update Manager](#)
- [Mudar para notificação por e-mail](#)
- [Transferir actualizações de software e documentação](#)
- [Solicitar actualizações em suportes físicos](#)
- [Ver o estado da encomenda](#)
- [Colocar uma encomenda](#)
- [Obrigado por escolher a HP](#)

Comece Aqui: O IT Resource Center (ITRC) [↑](#)

Utilizado por mais de 850.000 profissionais de TI, o IT Resource Center (ITRC) é um sítio da Web de suporte global que contém informações extensivas e recursos para servidores e estações de trabalho HP-UX, Linux, MPE/iX, NT, OpenVMS e Tru64 UNIX. Registe-se e obtenha acesso permanente a:

- Manutenção e Suporte - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_maintain.html
 - **Efectue a gestão das actualizações de software**
 - Transfira patches, controladores e firmware
 - Converse online, em tempo real, com um representante da HP ou inicie uma chamada de suporte online
 - Pesquise nas bases de dados de conhecimento para obter informações sobre o seu software, hardware e produtos de rede
 - Aceda a licenças de software
 - Subscreva boletins e informações por e-mail
- Fóruns - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_forum.html
Fale com outros profissionais das TI sobre uma grande diversidade de tópicos
- Formação e educação - http://www.hp.com/bizsupport/itrc_intro/en/itrc_train.html
Faça a sua selecção entre mais de 3000 cursos baseados na Web que decorrem ao ritmo que pretender, e participe em seminários online e em directo orientados por instrutores

O acesso a alguns serviços de suporte é restrito aos detentores de contratos de suporte actuais e por geografia.

Mais acerca do Software Update Manager (SUM) [↑](#)

O **Software Update Manager** (SUM) é uma das aplicações, dentro do ITRC, disponíveis gratuitamente para os nossos clientes de suporte de actualizações de software.

Porquê utilizar o Software Update Manager?

Demasiado papel!

- Pare de receber notificações por correio postal
- Seleccione notificações por e-mail; podem ser enviadas a várias pessoas para assegurar a respectiva visibilidade, num período de 24 horas após a disponibilidade da actualização

Demasiados envios de embalagens!

- Muitas actualizações disponíveis para transferência
- Também pode encomendar suportes físicos caso seja necessário

A informação é necessária!

- Sistema de funcionamento permanente
- Consulte as actualizações disponíveis e o estado das encomendas, em qualquer altura

Preciso já da minha actualização!

- Transfira actualizações em qualquer altura
- Coloque encomendas online de suportes físicos

Para aceder ao Software Update Manager, é necessário um ID de Utilizador do ITRC e um contrato de suporte ligado que contenha o software passível de entrega.

Registo para um ID de Utilizador do ITRC [↓](#)

Aceda ao ITRC através do endereço <http://www.itrc.hp.com> e seleccione “registre-se agora!”. Este passo é executado apenas uma vez por cada utilizador.

Ligação para contratos de suporte [↓](#)

Para ligar os seus contratos de suporte ao seu ID de Utilizador do ITRC, comece aceder ao ITRC através do endereço <http://www.itrc.hp.com>. Os contratos de suporte apenas podem ser ligados, ou atribuídos, a um ID de Utilizador principal. Se for necessário acesso para contactos adicionais, cada um dos utilizadores terá de estar registado e o utilizador principal poderá ‘partilhar’ o acesso com os outros. É importante estabelecer um utilizador de apoio e partilhar o acesso em caso de emergência.

1. Seleccione “Fazer login”, introduza o seu ID de Utilizador e palavra-passe do ITRC
2. Faça clique em “meu perfil”; seleccione “habilitar acesso a serviços adicionais do ITRC”
3. Seleccione “vincule um Contrato de suporte ao seu ID de usuário” e siga as instruções para estabelecer a ligação ao contrato de suporte. Terá de estabelecer ligação a cada um dos contratos de suporte.

Obter ajuda ou formação para o ITRC ou SUM [↓](#)

1. Aceda ao ITRC em <http://www.itrc.hp.com>
2. Seleccione “contacte a hp” no canto superior esquerdo da página e, em seguida, “fazer perguntas sobre o uso do ITRC”
3. Introduza a sua pergunta ou pedido de formação
4. Se tiver um representante de suporte de conta HP, poderá também contactá-lo
5. Para ver as Perguntas Frequentes do ITRC, consulte <http://www1.itrc.hp.com/service/help/faqs.do#support%20agreements>
6. Para ver as Perguntas Frequentes do SUM, consulte o Software Update Manager em <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>, seleccione “Perguntas Frequentes do Software Update Manager” a partir de qualquer página de função SUM na barra de menu da direita.

Aceder ao Software Update Manager (SUM) [↓](#)

Aceda ao SUM através do endereço <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>* - é recomendado que guarde esta ligação nos seus favoritos para utilização futura.

*Poderá ser necessário introduzir o seu ID de utilizador e palavra-passe do ITRC

Mudar para notificação por e-mail ↓

A HP notifica-o quando os produtos de software incluídos nos seus contratos de suporte forem actualizados e estiverem disponíveis a pedido. Por predefinição, a HP notifica-o através de correio postal. Para mudar para e-mail:

1. Aceda ao SUM através do endereço <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Seleccione "gerenciar notificações de software" e, em seguida, seleccione "alterar método de aviso para e-mail" A página apenas apresentará os contratos de suporte com notificação por correio postal.
3. Seleccione as caixas de verificação para os contratos de suporte para os quais prefere receber e-mail e, em seguida, seleccione "avançar"
4. Depois de alterar o método de notificação de correio postal para e-mail, deverá passar a colocar todas as encomendas no SUM.
(As notificações e os suportes de sw enviados automaticamente pela HP por correio postal deixarão de ser enviados.)

Transferir actualizações de software e documentação ↓

O SUM proporciona acesso directo a software e documentação passíveis de transferência. Nem todas as actualizações estão disponíveis para transferência. Pode transferir e/ou solicitar uma cópia em suporte físico se for necessária.

1. Aceda ao SUM através do endereço <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do>
2. Seleccione "fazer o download de actualizações"
3. Opte entre ver uma plataforma SO/versão/hardware específica, *ou* todas
4. Opte entre ver a edição mais recente, *ou* todas as edições

Pedir actualizações em suportes físicos ↓

Quase todas as actualizações de software e documentação disponíveis no SUM estão também disponíveis em suporte (CD, DVD ou papel)

1. Aceda ao SUM através do endereço <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> e seleccione "solicitar actualizações"
2. Seleccione os seus contratos de suporte pretendidos (até 10 em simultâneo)
3. No painel "solicitar actualizações – seleccionar contratos de suporte", seleccione entre a ordem por edição ou por produto
4. Seleccione uma plataforma SO/versão/hardware específica, *ou* todas
5. Opte a edição mais recente, *ou* todas as edições
6. Para encomendar, seleccione uma ou mais caixas de verificação e seleccione "avançar"
7. Verifique se o nome e o endereço de entrega estão correctos (Se a informação predefinida não estiver correcta, seleccione "alterar endereço de envio/exibir itens seleccionados" para submeter modificações)
8. Se todas as informações estiverem correctas, seleccione "enviar"

Ver o estado da encomenda [↓](#)

1. Aceda ao SUM através do endereço <http://www.itrc.hp.com/service/sum/home.do> e seleccione "visualizar o status da solicitação"
2. Se preferir, mude os critérios de selecção (Intervalo da data de solicitação, Status da solicitação, Classificar pedido)
3. Seleccione um "ID da Solicitação" para ver os detalhes da encomenda
 - Número do produto
 - Descrição da Versão e do Produto
 - Endereço de envio
 - Visualização da palavra-código (apenas para Versões de Aplicação)
 - Informações de envio

Pode controlar um envio específico acedendo ao sítio da Web individual da transportadora, indicado ao lado de "transportadora". O número de controlo será indicado ao lado de "Número de Referência".

Colocar uma encomenda de actualização física [↓](#)

Se a sua encomenda ainda não tiver sido enviada e tiver de colocar um pedido de expedição:

1. No menu principal do SUM, seleccione "visualizar o status da solicitação"
2. Localize e seleccione o ID da Solicitação específica (ex: RM4490)
3. Seleccione "comunique à HP quaisquer dúvidas ou comentários sobre este ID de solicitação" para enviar um e-mail à HP.
4. Indique o motivo do pedido de expedição da encomenda (isto é, a data de instalação, período de inactividade programado, questão urgente)*

*Inclua um endereço de e-mail e um número de telefone para que a HP o possa contactar se for necessário.

Obrigado por escolher a HP [↓](#)

Esperamos sinceramente que se junte a nós nesta iniciativa por um ambiente melhor. Conheça outras actividades da HP e a forma como poderá ajudar em:

<http://www.hp.com/hpinfo/globalcitizenship/environment/index.html>