NEC

NeoFace Access Control SupportPack

ご利用にあたって

～ お客様へのお願い ～

本サービスをご利用いただくには、お客様登録が必要です。本冊子に記載の手順にて、速やかにご登録いただきますようお願いします。

お客様登録には、『シリアル No.カード』に記載の「サポートパック型番」と「製品シリアル No.」が必要です。紛失しないようご注意ください。

パッケージの内容物をご確認ください

「NeoFace Access Control SupportPack」 の内容物は、以下の通りです。
内容物がすべて揃っているか、ご確認くださいますようお願いします。

本パッケージの内容物

1. NeoFace Access Control SupportPack ご利用にあたって
   （本冊子）
2. シリアル No.カード
3. SupportPack サービス実施条件
4. SupportPack HW メンテナンスサービス仕様書
5. SupportPack PP・サポートサービス仕様書

万一不足しているものがございましたら、すみやかに購入元へご連絡ください。

はじめに

このたびは日本電気株式会社（以下「NEC」といいます。）保守サービスのパッケージ製品「NeoFace Access Control SupportPack」（以下「本サポートパック」といいます。）をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。

本冊子には、本サポートパックにて提供されるサービス（以下「本サービス」といいます。）の概要、サービスの開始に必要となりますお客様情報登録の手順、障害発生時の連絡方法などを記載しています。本サービスのご利用にあたって重要な情報となりますので、必ずお読みくださいますようお願いいたします。

サービスをご利用いただく前に

ご確認 **同封の以下内容に同意できることをご確認ください。**

『 SupportPack サービス実施条件 』
『 SupportPack HW メンテナンスサービス仕様書 』
『 SupportPack PP・サポートサービス仕様書 』

同意できない場合、NeoFace Access Control SupportPack をお買い上げ後14日以内に、お買い上げいただきました購入元へご返却ください。 領収書その他の購入を証するものと引き換えに、代金をお返しいたします。

重 要 **NeoFace Access Control のお買い上げ後 30 日以内にご登録ください。**

本サービスの利用を開始するには、本サポートパックおよび対象の NeoFace Access Control のお買い上げ後 30 日以内にお客様情報を登録いただく必要があります。登録が完了しなければ、本サービスの提供は開始されません。

⚠ **ご注意！**

- 当該期間内に登録されなかった場合、本サービスを受けられない場合があります。
- ご登録いただく際、『シリアル No.カード』に記載の「サポートパック型番」と「製品シリアル No.」が必要になります。『シリアル No.カード』を紛失された場合、登録できなくなりますのでご注意ください。

目　次

第1章　NeoFace Access Control SupportPack　とは　・・・・・・・・・・　4

１．１ 本製品に含まれるサービス内容およびサポート体制　・・・・・・・・・・・・・・　４

１．２ 製品保証(標準保証) と

NeoFace Access Control SupportPack (保守サービス)　・・・・・・　５

１．３ 対応日数・対応時間について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６

１．４ 提供期間について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６

第2章　お客様情報の登録　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8

２．１ 登録に必要な情報を事前に準備する　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９

２．２「NEC サポートポータル」 からお客様情報を登録する　・・・・・・・・・・・・・　12

２．３ お知らせメールの内容に従って「本登録」する (初回登録時のみ)　・・・・・　12

２．４ 登録完了を確認する　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　13

第3章　サービスの利用方法　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　14

３．１ 修理を依頼する　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　14

３．２ サポート対象プログラム・プロダクトに関する問合せを行う・・・・・・・・・・・・・　14

３．３ 登録済みの設置場所やオプション機器などの情報を変更する　・・・・・・・・　14

３．４ 保守履歴を参照する　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　14

第1章　NeoFace Access Control SupportPack とは

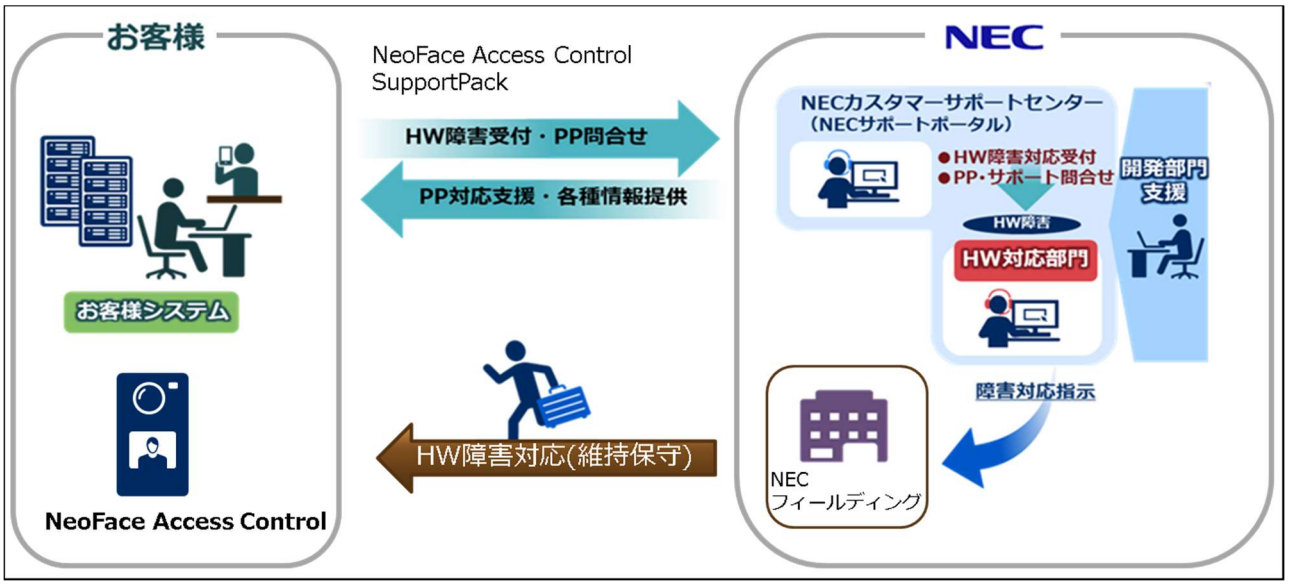
NeoFace Access Control SupportPack　は、ご購入いただきましたNEC製 NeoFace Access Control に対して、お客様に保守サービスを利用いただくために用意されたパッケージ製品です。本冊子に記載の手順（第2章）にてご登録いただくことにより、簡単にサービスを開始することができます。

1．1 本製品に含まれるサービス内容およびサポート体制

本製品で提供される本サービスは、ご購入いただきました対象機器と対象ソフトウェアを安心してお使いいただくため、ハードウェア(HW)メンテナンス、プログラム・プロダクト(PP)サポートまでをカバーした有償サービスです。 お客様に専用 ID を提供し、対象製品のサポートのために必要であると判断する情報を、NECサポートポータルを通じて提供します。

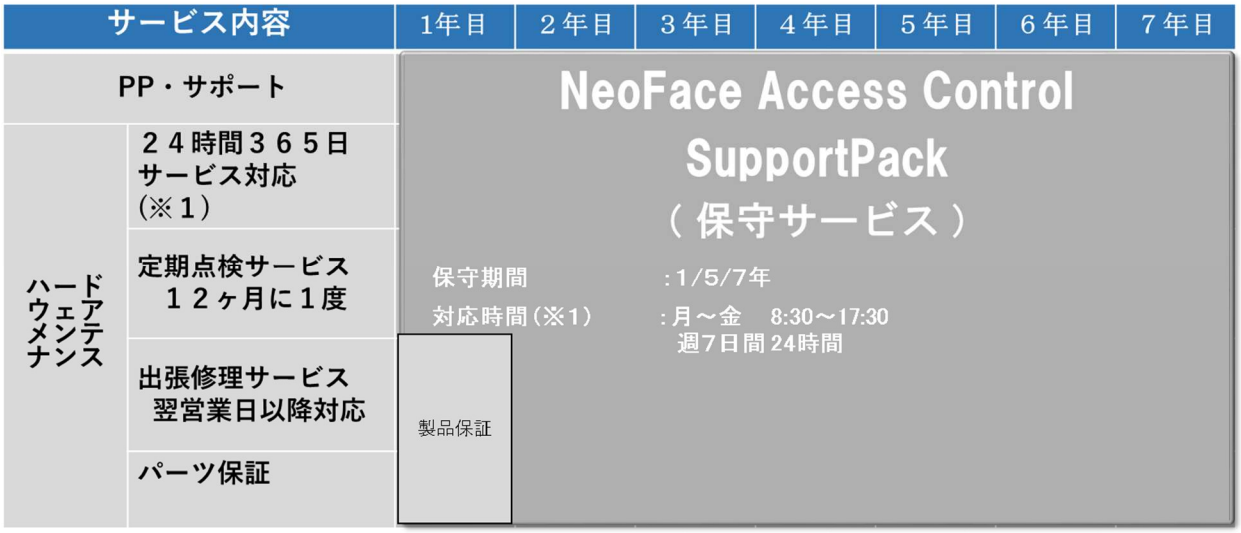
サポートサービスの提供内容

HW メンテナンス	・維持保守サービス
PP・サポート	・問い合わせサービス　・ライセンスサービス　・情報提供サービス



実施体制

1．２ 製品保証(標準保証) と NeoFace Access Control SupportPack (保守サービス)



(1) 製品保証

NeoFace Access Control には、ご購入後一定の保証期間が設定されています。 保証期間内に万一ハードウェアが故障した場合、保証規定に基づき修理いたします。詳細につきましては、ご購入になられました NeoFace Access Control に添付されている保証書および保証規定をご確認ください。

(2) NeoFace Access Control SupportPack (保守サービス)

NeoFace Access Control SupportPack は標準保証のサービス内容を充実させるとともに、対象製品購入後、最大 7 年間、対象プログラム・プロダクトのPP・サポートを加えたサービスをお客様に提供するためのパッケージ製品です。

※1　サービス提供期間(年数)や対応日数・時間は、ご購入になられましたサポートパックの種類により異なります。

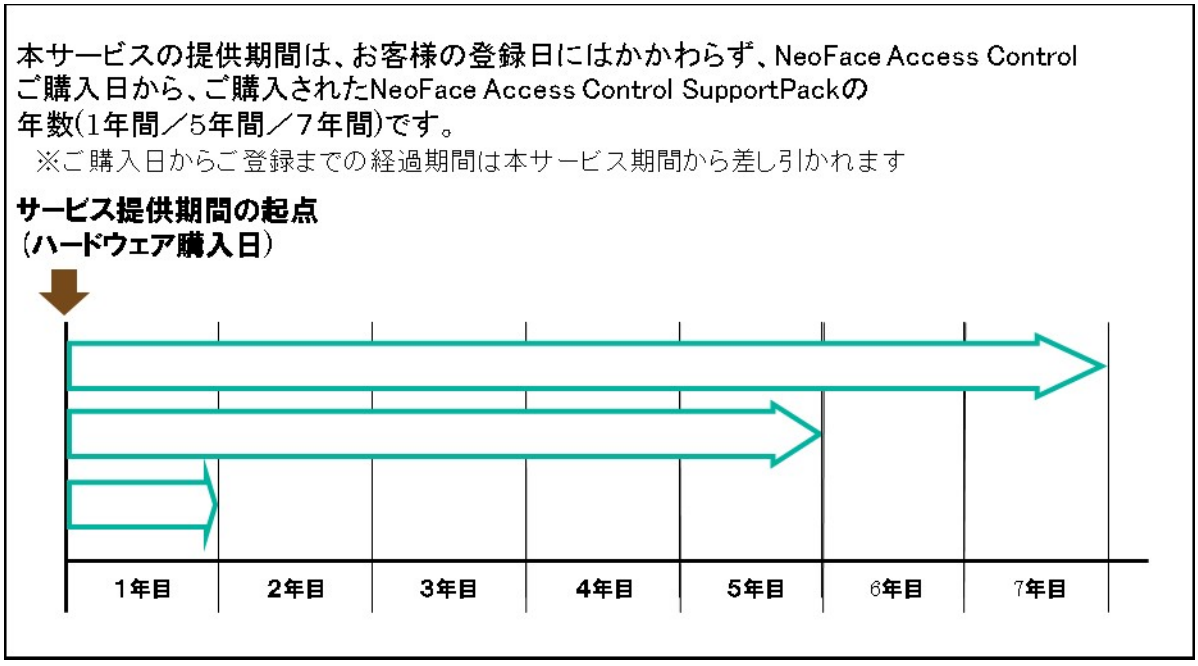
1．3 対応日数・対応時間について

本サービスの対応日数および対応時間は、サポートパックの種類により異なります。
ご購入いただきましたサポートパックの対応日数、対応時間は、『シリアル No.カード』にてご確認ください。

【種類別対応一覧】

種類	受付時間	対応日数/時間
月～金 8:30～17:30対応	週７日間 ３６５日	月曜～金曜(５日間)/8:30～17:30 HW) 祝日、NEC休日を含む ＰＰ) 祝日、NEC休日は除く
２４時間 ３６５日対応	週７日間 ３６５日	週７日間 / ２４時間 祝日、NEC休日を含む

1．4 提供期間について



ただし、かかる期間の終了前であっても次の各号に該当する場合、NECは、何ら責任を負うことなく本サービスの全部または一部をその時点で終了することができるものとします。

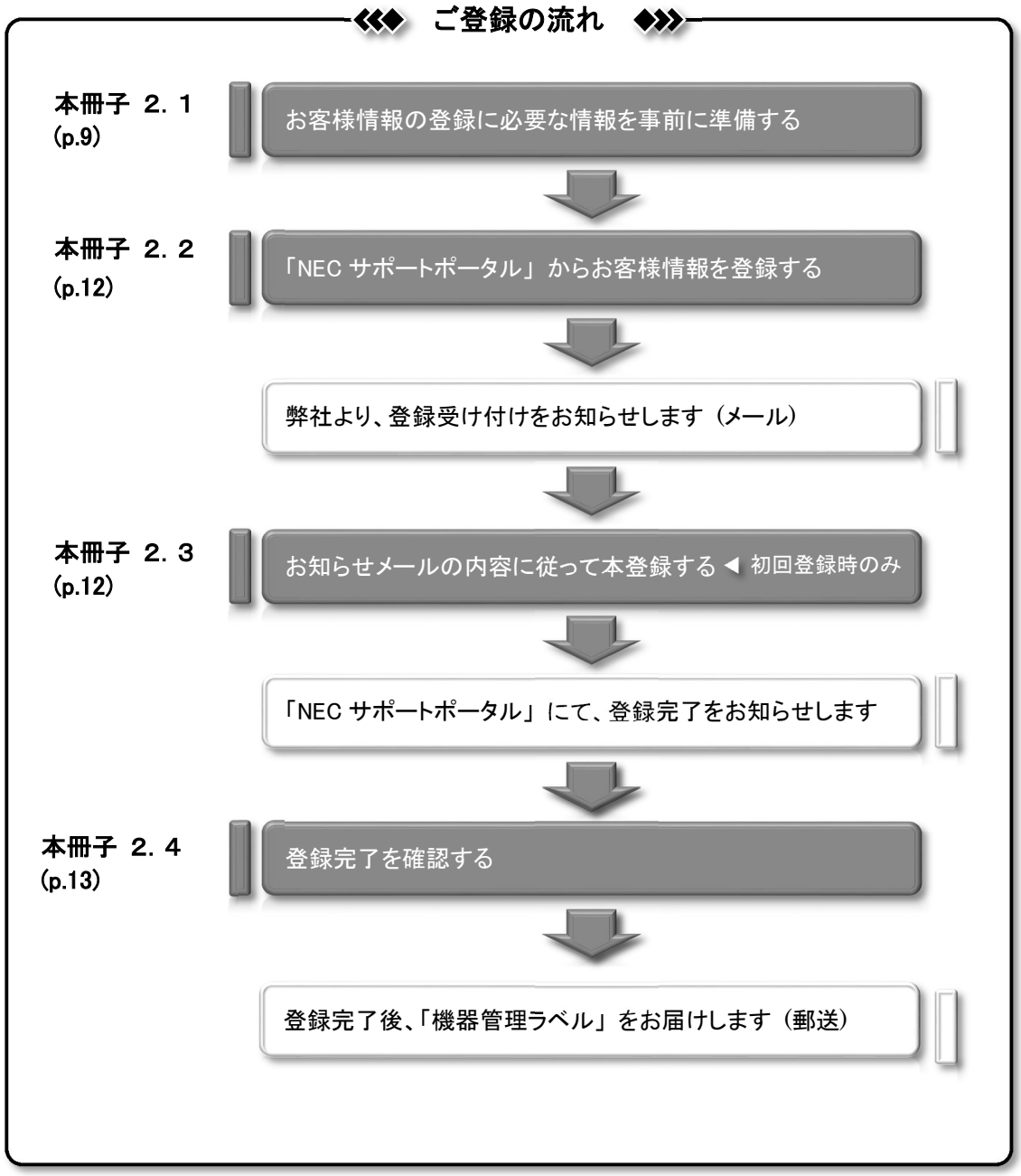
(1) 本サービスの提供期間に満たない場合であっても、お客様が本登録時にNECの別途定めるサービス終了日に同意した場合
(2) 対象プログラム・プロダクトの全部または一部について、知的財産権を侵害する恐れが発生した場合
(3) 前各号の他、お客様が対象プログラム・プロダクトの使用を継続することが不可能となった場合、またはNECが対象プログラム・プロダクトについて本サービスを提供することができなくなった場合

本サービスの提供期間の延長をご希望の際は、NeoFace Access Control SupportPack 延長キット(以下「延長キット」といいます。)をご購入下さい。
1年満了の NeoFace Access Control SupportPack をご購入のお客様は、4年間もしくは6年間の延長キットが購入可能です。5年満了の NeoFace Access Control SupportPack をご購入のお客様は、2年間の延長キットが購入可能です。

(ご注意！)
・延長キットは、保守サービス提供期間が満了する6ヶ月前からご購入可能です。
・延長キットのご登録は、延長キットのお買い上げ後30日以内、かつ保守契約サービスが満了する
30日前までにご登録ください。
・延長キット適用後のサービス提供日数および時間帯は、サポート期間延長前と同じです。
サポート提供期間の延長時に、対応日数や時間帯を変更することはできません。

第2章　お客様情報の登録

本サービスをご利用いただくには、「NEC サポートポータル」 からお客様情報をご登録いただく必要があります。



2．1 登録に必要な情報を事前に準備する

登録を行う前に必要となる情報をご準備いただくことで、登録作業を円滑に進めることができます。

下表「登録項目と入力内容」に記載されている情報をご準備ください。

登録項目と入力内容

必須 の項目は入力必須

サポート ID 情報	新規登録の場合に入力する項目です。 NECサポートポータルをご利用の際、サポートIDと紐付けて管理される情報です。
お客さま名 必須	お客様の会社名／団体名とシステム名をご入力ください。 複数のサポートIDをお持ちの場合、各サポートIDを区別するのに役立ちます。
システム名 必須	
ログイン情報	既にお持ちのサポートIDにサポートパックを追加登録する場合に必要となる情報です。 新規登録の場合は必要ありません。
サポートID	お持ちのユーザID、パスワードでNECサポートポータルにログインしてください。 複数のサポートIDをお持ちの場合は、サポートパックを追加登録するサポートIDをお選びください。
ユーザID	
パスワード	
サポートパックの情報	
サポートパック型番 必須	『シリアル No.カード』に記載されている本サポートパックの型番と製品シリアルNo. をご入力ください。
製品シリアルNo. 必須	
サポート対象製品の情報	
構成名	システム名やサーバ名などをご入力ください。 複数のサポートパックを登録した場合、設置場所変更を行う際に構成名毎に一括変更することができます。
サポート対象製品型番 必須	サポート対象製品本体の保証書や装置銘板に記載されている型番と製造番号をご入力ください。 オプション製品用サポートパックの場合は、対象オプション製品の型番と製造番号をご入力ください。
製造番号 必須	
ご購入日 必須	サポート対象製品のご購入日をご入力ください。 ご購入日がサービス提供期間の開始日となります。
設置場所情報	サポート対象製品の設置場所の情報をご入力ください。 修理の際にお伺いする住所となりますので、番地・ビル名まで正確にご入力ください。
郵便番号 必須	
住所 必須	
会社名／団体名 必須	
ご所属	
お名前 必須	
電話番号 必須	
オプション機器情報	サポート対象製品に内蔵もしくは、接続されるオプション機器の型番と数量をご入力ください。 ※入力されていないオプション機器は、サービスを受けることができません。
型番	
数量	

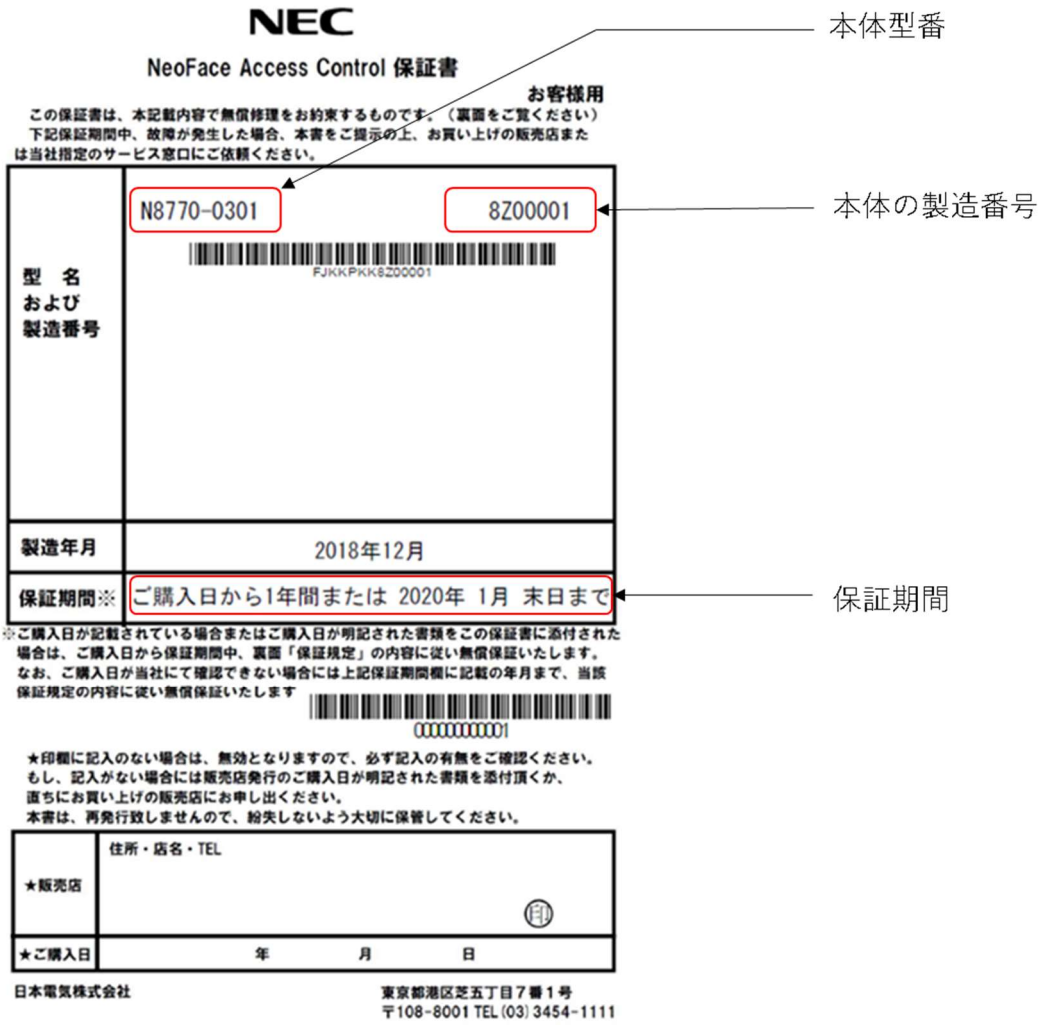
次ページへ続きます。

お申し込み者様の情報	新規登録する場合に必要となる情報です。
会社名／団体名 必須 所属 必須 お名前フリガナ 必須 お名前 必須 郵便番号 必須 住所 必須 電話番号 必須 メールアドレス 必須	お申し込み者様の情報をご入力ください。 登録内容に関してNECサポートパック登録受付センターから確認事項がありました場合のご連絡先となります。 また、お申し込み者様へは、NECサポートポータルのご契約者様専用画面をご利用いただく際に必要となるユーザIDを発行いたします。
役割 必須	お申し込み者様の役割を「利用管理者」、「利用管理者代行」から選択できます。 ※通常は、お申し込み者様は「利用管理者代行」をお選びください。
利用者の情報	**新規登録する場合に必要となる情報です。**
会社名／団体名 必須 所属 必須 お名前フリガナ 必須 お名前 必須 郵便番号 必須 住所 必須 電話番号 必須 メールアドレス 必須	ご契約者様（エンドユーザ様）の情報をご入力ください。 ご契約者様には、NECサポートポータルのご契約者様専用画面をご利用いただく際に必要となるユーザIDを発行いたします。 ※お申し込み者様とご契約者様が同一の場合は、NECサポートポータルをご利用になる方をご入力ください。（お申し込み者様とは異なる方をご入力ください。）
役割 必須	利用者の役割を「利用管理者」、「利用管理者代行」から選択できます。 ※通常は、ご契約者様は「利用管理者」をお選びください。 ※「利用管理者」は最大3名まで、「利用管理者代行」は最大2名まで登録可能です。 ※「利用管理者」と「利用管理者代行」は、少なくとも各1名登録が必要です。
その他	
本登録キー 必須	新規登録の場合に必須入力となります。 ユーザIDの本登録の際に必要となるキーを、お好きな4桁の数字でご指定ください。 **ご参考）ユーザ ID の「本登録」とは** お申し込み者様と利用者様（ご契約者様）へユーザIDを発行する際、「仮ユーザID」と「初期パスワード」をメールにてお知らせいたします。メールに記載の手順で本登録を行っていただくことで、正式な「ユーザID」を発行いたします。 「本登録キー」は本登録を行う際に必要となるキー情報で、正規のお申し込み者様、利用者様（ご契約者様）からの本登録であることを確認するために使用されます。 ※「本登録キー」 は本登録の手続きのためだけに使用されます。 ※利用者様（ご契約者様）が本登録の手続きを行う際にも 「本登録キー」が必要です。ここで指定した4桁の数字を利用者様（ご契約者様）へお伝えください。
機器管理ラベル送付先 必須	機器管理ラベルの郵送先をお申し込み者様、もしくは利用者様（ご契約者様）からお選びください。 ※既にお持ちのサポートIDにサポートパックを追加登録する場合、当該サポートIDに登録済みの「利用管理者」もしくは「利用管理者代行」から送付先を選択できます。

※ 登録項目およびその内容は、変更となる場合があります。

ご参考　**NeoFace Access Control 本体の型番 と 製造番号 について**

ご登録の際に必要となる **本体の型番** および **製造番号** は、NeoFace Access Control の『保証書』にてご確認いただけます。



NeoFace Access Control の『保証書』(イメージ)

2. 2「NEC サポートポータル」からお客様情報を登録する

「NEC サポートポータル」から、画面の案内に従って本サービスの登録を行ってください。

NEC サポートポータル

https://www.support.nec.co.jp/

ご契約確認・各種お手続き

↳ **サポートパック／サポートバンドルの登録**

■ 新しいサポート ID を取得して登録する場合　（ 初回登録 ）

「登録お申込み」にお進みください。

既にサポート ID をお持ちのお客様で、既存のサポート ID とは別に管理されたい場合も、「登録お申し込み」にお進みください。新しいサポート ID を発行いたします。

■ 既存のサポート ID に追加登録する場合　　（ 追加登録 ）

「追加お申込み」にお進みください。

既にサポート ID をお持ちの場合、既存のサポート ID にサポートパックを追加登録することもできます。
追加登録の際、「NEC サポートポータル」へログインしますので、事前にユーザ ID とパスワードをご用意ください。

登録手続き全般に関するご不明点は、NECサポートパック登録受付センターへお問い合わせください。

NECサポートパック登録受付センター

e-mail:　SupportPack@support.jp.nec.com
電話番号: 03－3454－6818
受付時間: 月曜日～金曜日 / 9:00～17:00
※国民の祝日に関する法律に定める休日およびNEC所定の休業日は除きます。

2. 3 お知らせメールの内容に従って「本登録」する（初回登録時のみ）

お客様情報の登録後、ご登録いただきました「利用管理者」様および「利用管理者代行」様宛に、登録受け付けを電子メールでお知らせします。
新しいユーザ ID を発行された場合は、仮ユーザ ID と初期パスワードとともにお知らせします。仮ユーザ ID はサービス利用に制限がありますので、お知らせメールに記載の手順に従って本登録を行ってください。

2. 4 登録完了を確認する

弊社での登録手続き完了後、「NEC サポートポータル」のご契約者様専用画面にて登録完了をお知らせいたします。「NEC サポートポータル」にログインし、以下のメニューからご確認ください。

NEC サポートポータル

https://www.support.nec.co.jp/

ご契約確認・各種お手続き

↳ サポートパック／サポートバンドルの登録

↳ **登録状況の確認**

補足事項 **「機器管理ラベル」について**

登録手続き完了後、登録申し込みの際に送付先としてご登録いただきました住所宛てに、「機器管理ラベル」を郵送いたします。

「機器管理ラベル」には、サポート対象製品の **管理番号** と **障害発生時の連絡先** が記載されています。
同封のシリアル No.カードのサービス内容欄の空きスペースに貼り付けてください。
機器管理ラベルを貼り付けたシリアル No.カードは、お客様にて大切に保管してください。

※NeoFace Access Control は、本体に機器管理ラベル貼り付けスペースがないため、同封のシリアル No.カードへ貼り付けて頂けますようお願いします。

⚠ **ご注意！**

保守時にはシリアル No.カードに貼り付けた機器管理ラベルを保守員にご提示ください。
ご提示がない場合、お客様は本サービスを受けられない場合があります。

第3章　サービスの利用方法

３．１ 修理を依頼する

保守対象製品に障害が発生しましたら、「機器管理ラベル」に記載の**障害コール受付窓口**（コンタクトセンター）までご連絡ください。
なお、お客様からの障害コール受け付けの際、「機器管理ラベル」に記載の管理番号、対象製品の型番および製造番号を確認させていただきますので、事前にご確認いただきますようお願いします。

３．２ サポート対象プログラム・プロダクトに関する問合せを行う

サポート対象プログラム・プロダクトに関するお問合せは、**「カスタマーサポートセンター」**（電話）または**「NEC サポートポータル」**（Web サイト）にてお受付いたします。

「NEC サポートポータル」(Web サイト)からのお問合せについて

登録いただきましたユーザＩＤとパスワードで、「ＮＥＣサポートポータル」 にログインしてください。

３．３ 登録済みの設置場所やオプション機器などの情報を変更する

ご登録いただきました対象製品の設置場所が変更となる場合やオプション機器に追加・変更があった場合は、「NECサポートポータル」 にて設置場所変更／オプション機器変更の手続きを必ず行ってください。
特にオプション機器に追加・変更が生じた場合、変更手続きを行っていただかないと当該オプション機器に対するサービスを受けることができません。

３．４ 保守履歴を参照する

「NEC サポートポータル」 にログインして、保守作業履歴を参照することができます。