

ファクトリコンピュータ SupportPack

ご利用の手引き

～ 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いたします。

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

「ファクトリコンピュータ 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、ご確認くださいませようお願いします。

本パッケージの内容物

1. ファクトリコンピュータ SupportPack ご利用の手引き（本冊子）
2. シリアル No.カード
3. SupportPack サービス実施条件
4. SupportPack 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、すみやかに購入元までご連絡ください。

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「ファクトリコンピュータ 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なお客様情報登録の手順、故障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

重要

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 ファクトリコンピュータ SupportPack とは	4
1. 1 ハードウェア標準保証 と ファクトリコンピュータ SupportPack.....	4
第 2 章 お客様情報の登録	7
2. 1 登録に必要な情報を事前に準備する	8
2. 2 「NEC サポートポータル」 からお客様情報を登録する	10
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）	10
2. 4 登録完了を確認する	11
第 3 章 サービスの利用方法	12
3. 1 修理を依頼する	12
3. 2 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	12
3. 3 保守履歴を参照する	12

第1章 ファクトリコンピュータ SupportPack とは

ファクトリコンピュータ SupportPack は、ご購入いただきました NEC 製ファクトリコンピュータ(以下 NEC 製 FC といいます。)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 ハードウェア標準保証 と ファクトリコンピュータ SupportPack

(1) ハードウェア標準保証

NEC 製 FC 本体には、ご購入後一定の保証期間が設定されています。保証期間内に万が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、ご購入になりました NEC 製 FC 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。登録可能なオプション機器は本体に接続可能な FC 純正オプション製品のみです。なお、液晶ディスプレイは対象外です。

(2) ファクトリコンピュータ SupportPack

ファクトリコンピュータ SupportPack は、ハードウェア標準保証内容をさらに充実させ、対象製品ご購入後最大 10 年間本サービスをお客様に提供するためのパッケージ商品です。

ファクトリコンピュータ SupportPack は以下のサービス形態を用意しております。

- ・引取修理エコノミー
- ・出張修理
- ・出張修理ディスク返却不要サービス付

提供するサービスはシリアル No. カードをご参照ください。

【本サービスの提供期間】

サービス名	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目	6 年目	7 年目	8 年目	9 年目	10 年目
サポートパック (3 年)	本サービス提供期間									
サポートパック 延長キット(4 年)			※1	延長キットサービス提供期間 ※3						
サポートパック (7 年)	本サービス提供期間 ※3									
サポートパック (10 年)※2	本サービス提供期間 ※3									

※1 『サポートパック延長キット(4 年)』は、『サポートパック(3 年)』をご契約の対象機器に限り、『サポートパック(3 年)』の期限が切れる半年前から期限が切れる当日までにご購入と登録が必要となります。『延長サポートパック(4 年)』の再延長および『サポートパック(7 年)』、『サポートパック(10 年)』の延長はできません。

※2 『サポートパック(10 年)』は、保守受付期間延長モデルを選択または、保守受付期間 3 年延長オプションをご購入した装置が対象となります。『サポートパック(10 年)』は、機種によっては対応していません。

※3 本サービスの提供期間は対象機器の保守期限内に限らせて頂きます。

(3) 本サービスの受付時間と対応時間

本サービスの受付時間は、サービス形態の種類によらず週 7 日間 24 時間対応となります。

本サービスの対応時間は、お客様登録カード記載の種類により次のとおりとなります。

【 本サービスの対応時間 】

種類	対応日数	対応時間
引取修理エコノミー	週 5 日間(月曜日～金曜日) ※(祝祭日、当社既定の休日を除く)	9:00～17:00
出張修理	週 6 日間(月曜日～土曜日)	8:30～21:00
	24 時間 365 日	
出張修理ディスク返却不要 サービス付	週 6 日間(月曜日～土曜日)	8:30～21:00
	24 時間 365 日	

(4) 本サービスの提供

1. 引取修理エコノミー

引取修理エコノミーの場合は、当社委託の宅配業者が、装置の引取りおよび修理完了後のお届けを行います。

2. 出張修理

出張修理を実施する曜日および時間帯は、お客さま登録カードの「対応時間」に記載されたとおりとなります。出張修理の対応依頼を受け、出張修理が必要と判断した場合は、カスタマエンジニアがお客様先まで伺い修理対応を行います。(目安は修理受付から 2 時間以内)

ただし、次に挙げる場合は、翌営業日対応になる場合がありますので、予めご了承下さい。

- ・現地到着まで、または現地到着後作業完了までの間に保守作業時間帯外となることが見込まれる場合
- ・現地到着までに交通事故、渋滞が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理用部品の一時的な在庫切れ等による場合
- ・離島または離島に準じる遠隔地の場合

※出張修理にて NEC の技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用する場合や宿泊する必要がある場合には、その交通費・宿泊費および日当は有償となります。

3. 出張修理ディスク返却不要サービス付

出張修理を実施する曜日および時間帯は、お客さま登録カードの「対応時間」に記載されたとおりとなります。出張修理の対応依頼を受け、出張修理が必要と判断した場合は、カスタマエンジニアがお客さままで伺い修理対応を行います。(目安は修理受付から2時間以内)

交換したディスク(HDD/SSD)は保守員が持ち帰らずお客様にお渡しします。

ただし、次に挙げる場合は、翌営業日対応になる場合がありますので、予めご了承下さい。

- ・現地到着まで、または現地到着後作業完了までの間に保守作業時間帯外となることが見込まれる場合
- ・現地到着までに交通事故、渋滞が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理用部品の一時的な在庫切れ等による場合
- ・離島または離島に準じる遠隔地の場合

※出張修理にて NEC の技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用する場合や宿泊する必要がある場合には、その交通費・宿泊費および日当は有償となります。

(5) 本サービスの提供期間

登録申請いただいた対象機器の保証開始日(購入日)から、ご購入された本サポートパックの年数(3年間/7年間/10年間)とします。

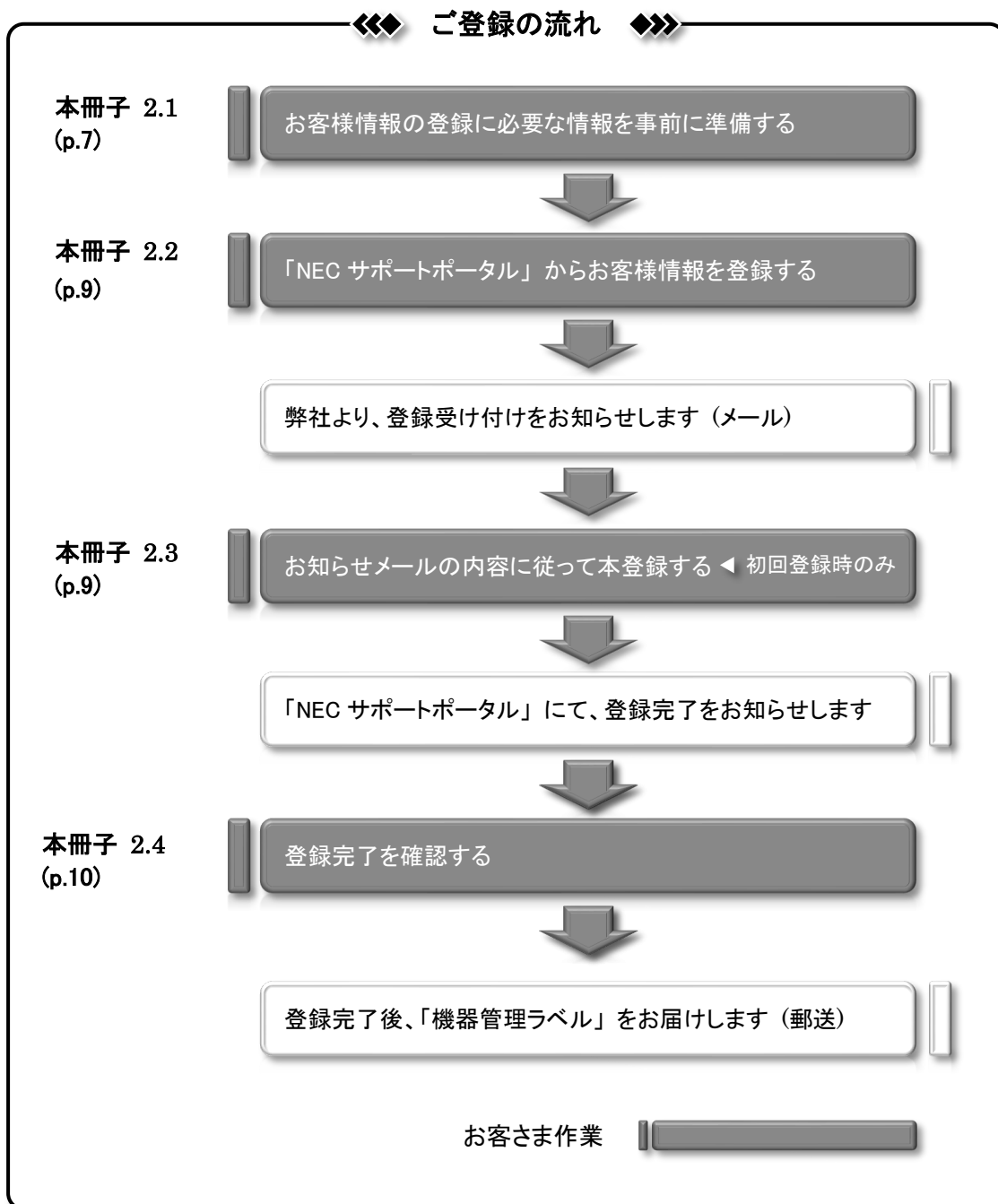
※保証開始日から登録までの経過期間は本サービス期間から差し引かれます。

また、対象機器の保守期限内のサービスに限らせて頂きます。

本サービス提供期間内であっても、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は、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。

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

登録をおこな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。
システム名 必須	複数のサポートIDをお持ちの場合に各サポートIDを区別するのに役立ちます。
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な情報です。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。
ユーザID	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。
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	
対応曜日	週5日間対応のサポートパックの場合、対応曜日を選択することができます。 例：月曜日～金曜日、火曜日～土曜日 など
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、設置場所変更をおこな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。
製造番号 必須	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。
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。
型番	
数量	※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。

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な情報です。
会社名／団体名 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。	
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		
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な情報です。
会社名／団体名 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。)	
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		
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なキーを、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」は本登録をおこな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おこなう際にも「本登録キー」が必要です。 <u>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。</u>	
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。

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 **故障発生時の連絡先** が記載されています。サポート対象製品によく見える場所に貼り付けてください。

 **ご注意！**

対象製品にラベルの貼り付けがない場合、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

保守対象製品に故障が発生しましたら、「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いたします。

3.2 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。

3.3 保守作業履歴を参照する

「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。