

PlatformSupportPack

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

「PlatformSupportPack」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. PlatformSupportPack ご利用の手引き（本冊子）
2. PlatformSupportPack シリアル No.カード
3. PlatformSupportPack サービス実施条件
4. 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「PlatformSupportPack」(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

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、本サポートパックおよび対象 iStorage シリーズ本体のお買い上げ後 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 PlatformSupportPack とは	4
1. 1 本製品に含まれるサポートサービス	4
1. 2 本サービスのサポート期間	5
1. 3 本サービスの対応時間	5
1. 4 本サービスの提供期間	6
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 PlatformSupportPack とは

PlatformSupportPack(以下、「本製品」といいます)とは、「対象機器、対象プログラム・プロダクト」で定めるNEC製 iStorage シリーズストレージ製品(以下、「対象機器」といいます)のハードウェア保守とプログラム・プロダクト製品(以下、「対象 PP」といいます)のサポートサービスを組み合わせた保守パッケージ製品です。

本書に定める条件に従って PlatformSupportPack をご利用いただくことにより、対象機器、対象 PP をご購入いただいたお客様は、簡単に本書に定めるサポートサービス(以下、「本サービス」といいます)をお受けいただくことが出来ます。

1.1 本製品に含まれるサポートサービス

本製品で提供される本サービスは、お客様にご購入いただいた対象機器・対象 PP を永く安心してお使いいただくために、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のサポートサービスです。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、サポートポータルを通じて提供します。

〈提供するサポートサービスの概要〉

本体及び周辺機器の HW メンテナンス

- 出張修理サービス
- 通報サービス

対象 PP に関する PP サポート

- 問い合わせサービス
- 情報提供サービス
- ライセンスサービス

ストレージ診断カルテ(2018/11/30 以降の出荷品)

- 稼働状況の可視化サービス

【ストレージ診断カルテ】

2018/11/30 以降の出荷品では、「ストレージ診断カルテ」を提供します。

ストレージ診断カルテは、お客様システムにおける iStorage シリーズストレージ製品の構成情報に加え、ライセンス情報、リソース情報(プール/論理ディスク)などの詳細情報を一覧で表示し、システムの稼働状況を月ごとに可視化できるサービスです。ストレージ診断カルテは、「NECサポートポータル」にてご提供いたします。サービス利用方法の詳細につきましては、NECサポートポータルへの対象製品の登録と合わせてご案内いたします。

(ご注意！)

ストレージ診断カルテのサービス開始にあたり、必要となるソフトウェアのインストール、通報環境の準備、その他各種設定等はお客様に行っていただきます。本サポートパックのサービス内容には含まれておりません。

【HW 出張修理対象機器】

第2章に記載された登録手続きに基づき、NECに登録され、かつ日本国内に設置された以下の iStorage シリーズ本体および本体に内蔵される iStorage シリーズ純正オプション機器 (NEC型名 (NFxxxx-xxx:x は任意の英数字) のハードウェア製品) が対象となります。またディスクエンクロージャ及びドライブボックスや NAS オプションにもパッケージが必要になります。

1.2 本サービスのサポート期間

本サービスの対応期間をご購入いただいた PlatformSupportPack の種類により、3年/4年/5年/6年/7年/10年とサポート期間が異なります。

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	10年目	
Platform Support Pack (本サービス)	3年間 Pack	サポートサービス期間								
	4年間 Pack	サポートサービス期間								
	5年間 Pack	サポートサービス期間								
	6年間 Pack	サポートサービス期間								
	7年間 Pack	サポートサービス期間								
	10年間 Pack	サポートサービス期間								

1.3 本サービスの対応時間

本サービスの対応時間をご購入いただいた PlatformSupportPack の種類により異なります。

当該種類と本サービスの対応時間との関係は次の通りです。

種類	対応日数	受付時間	対応時間
月～金 9時間対応	月曜～金曜 (5日間)	24時間 365日	HW) 8:30～17:30 (祝祭日、NEC休日を含む) PP) 8:30～17:30 (祝祭日、NEC休日は除く)
週7日間 24時間対応	週7日間	24時間 365日	終日 (祝祭日、NEC休日を含む)

1.4 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客様の登録日にかかわらず、登録いただいた iStorage シリーズ本体の保証開始日（ご購入日）から3年間／4年間／5年間／6年間／7年間／10年間（ご購入された Platform SupportPack の年数）となります。

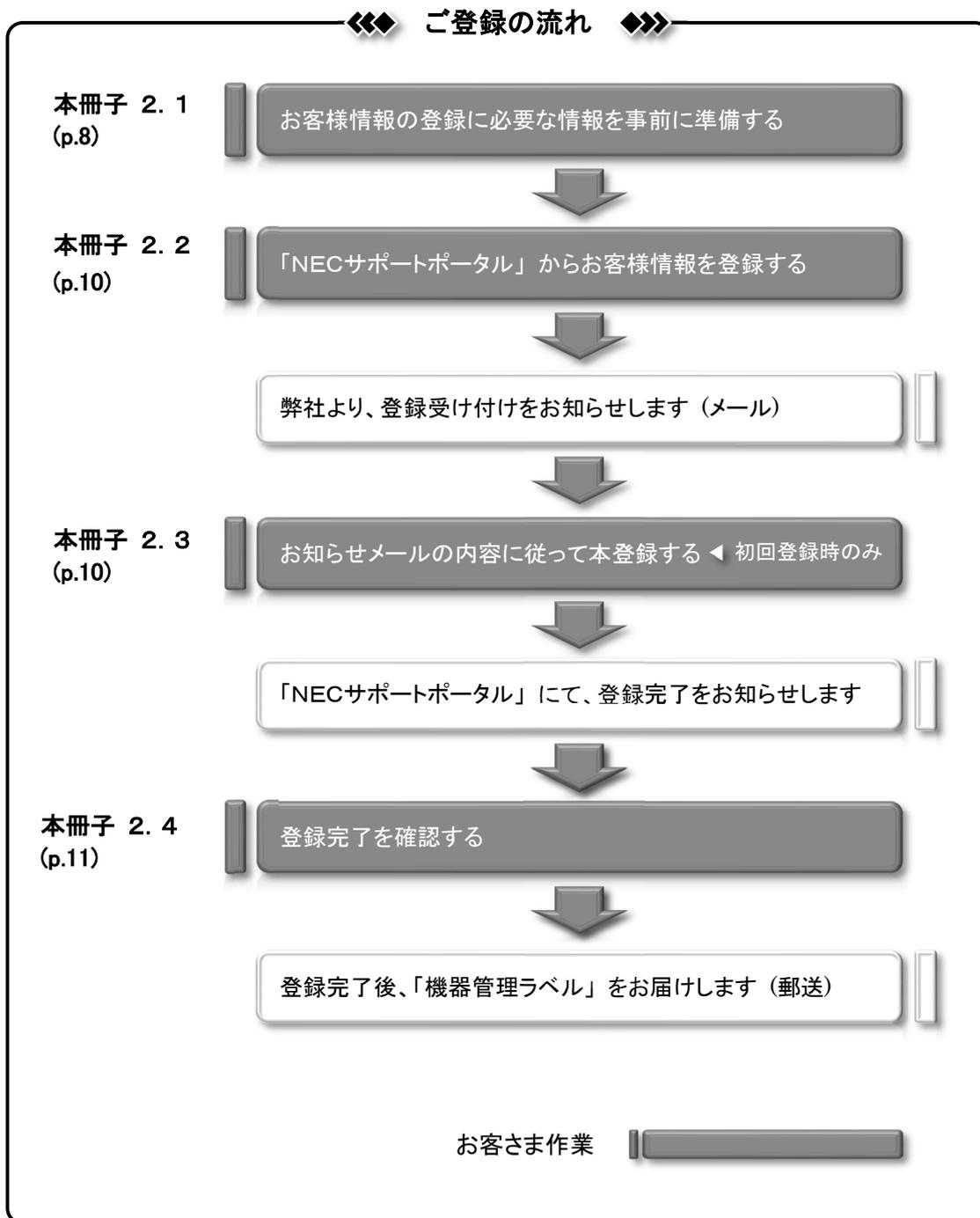
※保証開始日からご登録までの経過期間は本サービス期間から差し引かれます。

但し、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。

- (i) 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
- (ii) 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
- (iii) 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

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。
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	曜日固定でない週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。
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。
オプション製品向けサポートパックの追加登録情報	
本体の型番・製造番号 必須	オプション製品向けサポートパックの場合、サポート対象装置が接続(または内蔵)される本体の型番と製造番号をご入力ください。

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	<p>お申し込み者様の情報をご入力ください。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
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	<p>お申し込み者様の役割は、「利用管理者」となります。</p> <p>※お客さまによる役割のご登録は不要です。(画面表示のみの項目です)</p>	
利用者の情報		新規登録の際、利用者を複数人登録する場合に必要な情報です。
会社名／団体名	<p>ご契約者様(お申し込み者様を除くエンドユーザ様)の情報をご入力ください。</p> <p>NECサポートポータル(ご契約者様専用画面)を利用いただくために必要なユーザIDを発行いたします。</p>	
所属		
お名前フリガナ		
お名前		
郵便番号		
住所		
電話番号		
メールアドレス		
役割	<p>利用者の役割は「利用管理者」となります。</p> <p>※「利用管理者」は最大5名まで(お申し込み者様含む)ご登録いただけます。</p> <p>※お客さまによる役割のご登録は不要です。(画面表示のみの項目です)</p>	
その他		
本登録キー 必須	<p>新規登録の場合に必須入力となります。</p> <p>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。</p> <p>ご参考) ユーザIDの「本登録」とは</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>※「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。</p> <p>※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。</p>	
機器管理ラベル送付先 必須	<p>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。</p> <p>※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。</p>	

※ 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。
サポート対象製品の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。