

ExpressSupportPack G4

S2Dディスク交換保守サービスオプションパック

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。

重要

本オプションパックお買い上げ後、30日以内にご登録ください。

パッケージの内容物をご確認ください

「ExpressSupportPack G4 S2Dディスク交換保守サービスオプションパック」の内容物が、全て揃っていることをご確認ください。

本パッケージの内容物

1. ExpressSupportPack G4 S2Dディスク交換保守サービスオプションパック
ご利用の手引き
[本冊子](#)
2. シリアル No.カード

万が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「ExpressSupportPack G4 S2D ディスク交換保守サービスオプションパック」(以下「本オプションパック」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、本オプション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、本サービスの開始に必要なお客様情報登録の手順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。

本冊子について

本冊子は、S2D ディスク交換保守用の**基本パック / 延長キット / 特別延長パック** に共通の冊子となっております。

基本パック

名称: S2D 基本パック(n 年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

延長キット

基本パックのサービス期間(3年間または4年間)を、5年間に延長するためのサポートパックです。

名称: S2D 延長キット(3(4)年間+2(1)年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

特別延長パック

標準のサービス提供期間(5年間)を、計6年間または計7年間まで延長するためのサポートパックです。

名称: S2D 特別延長パック(計 6(7)年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

※延長キットにより期間を5年間に延長している場合も対象になります。

※ご購入前に事前確認が必要です。「第2章 お客様情報の登録 ③「特別延長パック」をご購入の場合」(p.7)をご参照ください。

本冊子の記載内容は、すべてのパック(延長キット含む)に共通に適用される部分と、基本パック / 延長キット / 特別延長パックで異なる部分がありますので、本オプションパックの種類をご確認のうえ、対応する箇所をご参照ください。

なお、特記のない限り、各説明内容は基本パック / 延長キット / 特別延長パックすべてに共通に適用されます。

**ご購入いただきました本オプションパックが、上記のどのタイプに該当するかにつきましては、
シリアル No.カードの「サポートパック名称」欄 でご確認いただけます。**

サービスをご利用いただく前に

重要

本オプションパックお買い上げ後、30 日以内にご登録ください。

重要

本オプションパックの登録は、本サービスをご利用になれる Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパック* の利用登録と合わせて行ってください。

(本オプションパック単独でのサービスのご提供はできません。)

* 「ExpressSupportPack G4 R120j-1M(スタンダード CPU+スタンダードオプション)用 5 日間 8:30~17:30 対応(5 年間)」などのサーバ本体の HW 保守用サポートパックです。

重要

本オプションパックをご利用いただくには、S2D 用の PP サポートパックのご購入とご登録、または PP サポートサービスのご契約が必要です。

(本オプションパック単独でのサービスのご提供はできません。)

本サービスを開始するには、本オプション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。本オプションパックは、対応する Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックと同時に登録されることをお勧めいたします。

ご注意！

- ・当該期間内にご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。

本冊子に特記した事項を除き、その他のサービス実施条件やサービス仕様については、本オプションパックに対応する Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパック(基本パック、延長キット、特別延長パックそれぞれ)のご利用の手引き、サービス実施条件、サービス仕様書等の各文書の規定に準じるものとします。

目 次

第1章 S2D ディスク交換保守サービス とは	5
1. 1 S2D ディスク交換保守サービスとは	5
1. 2 サービス提供期間	6
1. 3 対応日数・曜日・時間帯	6
1. 4 その他の留意事項	6
第2章 お客様情報の登録	7
2. 1 基本パックの新規登録	8
2. 2 延長キットによるサービス期間延長手続き	11
2. 3 サポートパック登録に関するお問い合わせ	12

第1章 S2D ディスク交換保守サービス とは

本オプションパックは、ご購入いただきました NEC 製 Express5800 シリーズコンピュータが、Windows Server S2D (Storage Spaces Direct)構成で運用されている際のディスク交換保守を、お客様のお手をわずらわせることなく、通常の HW 保守サービスとシームレスに保守サービスをご提供するオプションサービスです。

本オプションパックは、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、簡単にサービスのご利用を開始することができます。

1.1 S2D ディスク交換保守サービスとは

S2D ディスク交換保守サービスは、S2D を構成するディスク装置に障害が発生した場合に、お客さまが実施する作業の一部(ディスク交換前後の OS 操作)を通常の HW 保守作業として保守員が実施することにより、対象システムの早期復旧とお客さまの作業工数の削減を目的とするサービスです。

ご注意!

- ・本オプションパック単独のご購入では、本サービスを提供することができません。
保守対象となる Express5800 シリーズコンピュータに適合した ExpressSupportPack G4 HW 保守用サポートパック(別売りのサポートパック製品)のご購入と、お客様情報のご登録によるサービス利用開始手続きが必要です。
- ・本サービスのご提供にあたっては、操作対象となる Windows Server OS 等について、適切な PP サポート契約が締結されていること、あるいは PP サポートパックのご購入・サービス利用手続きが完了されていることが、本サービス提供の前提条件となります。本オプションパック単独での本サービスのご提供は行えません。

1.2 サービス提供期間

本サービスの提供期間(本サービスの提供終了日)は、本オプションパックをサービス利用登録している Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックに基づくサービスの提供終了日と同日になります。HW 保守用サポートパックの提供終了日を延長される場合は、本オプションパックも、同じ期間の延長キットまたは特別延長パックのご購入が必要になります。

1.3 対応日数・曜日・時間帯

本サービスの対応日数・曜日・時間帯は、本オプションパックをサービス利用登録している Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックに基づくサービスの対応日数・曜日および時間帯に準じるものとします。

1.4 その他の留意事項

(1)お客様の義務

お客様は、次の各号に定める義務および責任を負うものとします。

- ① 本サービスの提供時に、対象製品を管理するサーバへのアクセス環境を提供すること。
- ② 本サービスの提供に必要な情報(使用ソフトウェアのバージョン、設定情報、保守時に使用するアカウント名、パスワード等)を提供すること。
- ③ 本サービスにおける作業が正常終了せず、その原因がソフトウェアにあるとNECが判断した場合、当該ソフトウェアの保守契約に従い、ソフトウェアに関する問い合わせや解析依頼等を行うこと。
- ④ 前項、本冊子1.4(1)③の結果、ソフトウェアに対する処置が必要な場合、その処置を実施すること。
- ⑤ 本サービス終了後に障害復旧の確認を行うこと。

(2)復旧時間について

お客様によるソフトウェアに関する問い合わせや解析依頼等が必要となった場合、その回答までのリードタイムにより、当該障害の復旧に長時間を要する可能性があることを、お客様はあらかじめ承諾するものとします。

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。
本オプションパックをご登録する前に、本サービスを利用する Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックの利用登録を実施してください。なお、HW 保守用サポートパックの登録完了の確認をお待ちいただく必要はございません。

本オプションパックの登録方法は、ご購入いただいたパックの種類により異なります。

① 「基本パック」をご購入の場合

製品名の中に、「基本パック」の記載があるかご確認ください。

例) S2D 基本パック(3 年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

 「2.1 基本パックの新規登録」(p. 8) を参照して、お客様登録を行ってください。

② 「延長キット」をご購入の場合

製品名の中に、「延長キット」の記載があるかご確認ください。

例) S2D 延長キット(3 年間+2 年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

 「2.2 延長キットによるサービス期間延長手続き」(p. 11) を参照して、お客様登録を行ってください。

③ 「特別延長パック」をご購入の場合

製品名の中に、「特別延長パック」の記載があるかご確認ください。

例) S2D 特別延長パック(計 6 年間) ディスク交換保守サービスオプション R120x-1M/2M 用

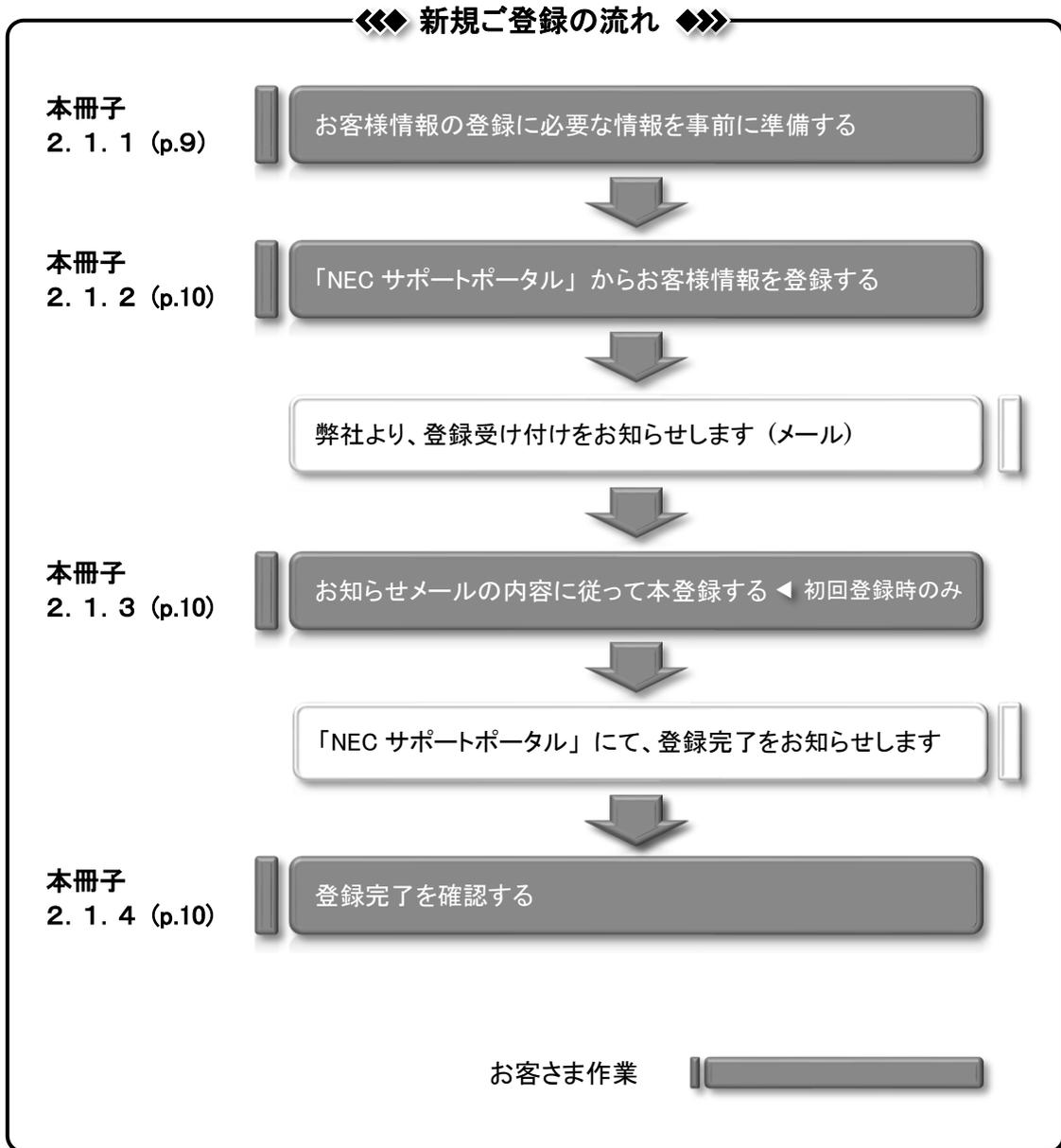
 お客様にお手続きいただく必要はございません。
※Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックの特別延長パックとともに、NEC にて延長の登録を行います。

ご注意！

Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックの「特別延長パック」をご購入いただくには、延長可能な NEC による事前確認(調査)が必要です。 調査の結果、Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックの「特別延長パック」のご提供が可能と確認させていただいた場合に限り、本オプションパックの「特別延長パック」を一緒にご購入いただけます。

2.1 基本パックの新規登録

以下に、新規登録する場合のお客様情報登録の全体の流れを示します。



2. 1. 1 登録に必要な情報を事前に準備する

登録を行う際に必要となる情報を事前に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をお持ちの場合に各サポート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。 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「サポートパック型番」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	Express5800 シリーズ本体の HW 保守用サポートパックと同じ内容(曜日)をお選びください。
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	サポート対象製品型番にはサポート対象となる Express5800 シリーズ本体の型番を、 製造番号には“-“(ハイフン(半角))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(Express5800 シリーズ本体)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(Express5800 シリーズ本体)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	サポート対象となる Express5800 シリーズ本体の型番と製造番号(ここではハイフンで はない正しい製造番号※)をご入力ください。

※Express5800 シリーズ本体の型番と製造番号は、本体添付の保証書に記載されています。

2. 1. 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）

「登録お申し込み」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）

「追加お申し込み」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。

2. 1. 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。

新しいサポート ID が発行された場合は、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. 1. 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/>

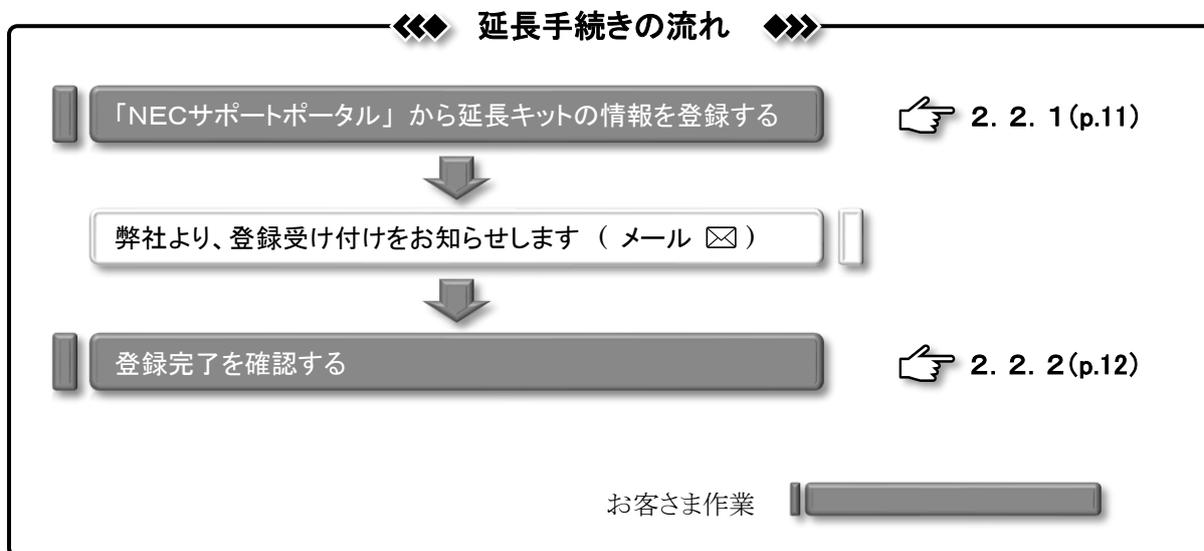
ご契約確認・各種手続き

↳ 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

2.2 延長キットによるサービス期間延長手続き

以下に、サービス期間の延長登録する場合のお客様情報登録の全体の流れを示します。



2.2.1 「NECサポートポータル」から延長キットの情報を登録する

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、画面の指示に従って延長手続きを行ってください。

なお、延長キットの『シリアルNo.カード』に記載されている **サポートパック型番** と **製品シリアルNo.** の入力が必要となりますので、事前にご確認ください。



NECサポートポータル (ログイン)

<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

↳ **登録済みサポートパック／サポートバンドルの契約期間を延長(継続)する
契約期間延長(継続)**

2.2.2 登録完了を確認する

弊社における登録完了後、「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 (ログイン)

<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

↳ サポートパック／サポートバンドルの登録状況を確認する
登録状況確認

2.3 サポートパック登録に関するお問い合わせ

サポートパック(オプションパック)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。

商標

Microsoft、Windows、Windows Server は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他、記載の会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本冊子では、(R)と TM の表記を省略しています。