

PrinterSupportPack

ご利用の手引き ドット／ラベルプリンタ編

～ 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

「PrinterSupportPack」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. シリアル No.カード
2. SupportPack サービス仕様書／SupportPack サービス実施条件
3. PrinterSupportPack ご利用の手引き（本冊子）

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。)オンサイトハードウェア保守サービスのパッケージ製品「PrinterSupportPack」(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、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。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 PrinterSupportPack とは	4
1. 1 標準保証と PrinterSupportPack	4
第2章 お客様情報の登録	5
2. 1 登録に必要な情報を事前に準備する	6
2. 2 「NEC サポートポータル」からお客様情報を登録する	8
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）	9
2. 4 登録完了を確認する	9
第3章 サービスの利用方法	10
3. 1 修理を依頼する	10
3. 2 登録済みの設置場所の情報を変更する	10
3. 3 保守作業履歴を参照する	10

第1章 PrinterSupportPack とは

PrinterSupportPack とは、ご購入いただきましたNEC製プリンタ製品に対して、お客様に保守サービスをご利用いただくために用意されたパッケージ製品です。本書に記載の手順(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 標準保証 と PrinterSupportPack

(1) 標準保証

対象機器には購入後一定の保証期間を設定しています。この保証期間内に、万一ハードウェアが故障した場合、保証規定に基づき無料で修理をいたします。

詳細はお客様がご購入した対象機器に添付されている「保証書」等をご確認ください。

(ご注意)

対象機器に添付されている保証書に、ご購入元、またはNECの捺印およびご購入日が記入されていることをご確認ください。

(2) PrinterSupportPack

PrinterSupportPack は、標準保証内容をさらに充実させ、対象機器ご購入後、最長5年間まで本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。

NECの営業日かつお客様が選択された対応日の 8:30～17:30 にNECが対象製品に障害が発生した旨の通知を受け、障害復旧修理が必要と判断した場合は、本サービスの対応時間の範囲内で保守作業員を派遣し作業を開始するものとします。ただし、交通事情、天候、対象機器の設置地域および一時的な修理部品の枯渇等のやむを得ない条件により翌営業日以降の対応になる場合もありますので、あらかじめご了承ください。

サービス内容		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
標準保証*1		無償修理				
PrinterSupportPack (本サービス)	3年間 Pack	出張修理*2*3				
	4年間 Pack	出張修理*2*3				
	5年間 Pack	出張修理*2*3				

*1: 標準保証とは、PrinterSupportPack を購入しない場合の保証期間のことです。

*2: PrinterSupportPack の保証期間は、標準保証の無償修理期間も含んでおります。

*3: 消耗部品については、購入した PrinterSupportPack により、有償または無償となります。

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。

◀◀ ご登録の流れ ▶▶

本冊子 2. 1
(p.6)

お客様情報の登録に必要な情報を事前に準備する



本冊子 2. 2
(p.8)

「NECサポートポータル」からお客様情報を登録する



弊社より、登録受け付けをお知らせします（メール）



本冊子 2. 3
(p.9)

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



「NECサポートポータル」にて、登録完了をお知らせします



本冊子 2. 4
(p.9)

登録完了を確認する



登録完了後、「機器管理ラベル」をお届けします（郵送）

お客さま作業



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	
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	必須	<p>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。</p> <p>※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。</p>
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	<p>ご契約者様(エンドユーザ様)の情報をご入力ください。</p> <p>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。</p> <p>※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。)</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	必須	<p>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。</p> <p>※通常は、ご契約者様は「利用管理者」をお選びください。</p> <p>※「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。</p> <p>※「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。</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。<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></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は、「NECサポートポータル」にて設置場所変更の手続きを必ず行ってください。

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。

