

ExpressSupportPack G2

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

「ExpressSupportPack G2」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. ExpressSupportPack G2 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、すみやかにご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 G2」(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、本サポートパックおよび対象 Express5800 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 ExpressSupportPack G2 とは	4
1. 1 製品保証(標準保証) と ExpressSupportPack G2(保守サービス)	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	9
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	10
2. 5 「エクスプレス通報サービス」を申し込む	10
第3章 サービスの利用方法	11
3. 1 修理を依頼する	11
3. 2 「エクスプレス通報サービス」を利用する	11
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	11
3. 4 保守履歴を参照する	11

第1章 ExpressSupportPack G2 とは

ExpressSupportPack G2 は、ご購入いただきましたNEC製 Express5800 シリーズコンピュータに対して、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 製品保証(標準保証) と ExpressSupportPack G2(保守サービス)

サービス内容	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
24時間365日 サービス対応 (※1)					
出張修理 当日2時間以内の対応 (※2)					
エクスプレス通報サービス					
出張修理 翌営業日以降の対応					
パーツ保証					

(1) 製品保証 (標準保証)

Express5800 シリーズコンピュータには、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 Express5800 シリーズコンピュータ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) ExpressSupportPack G2 (保守サービス)

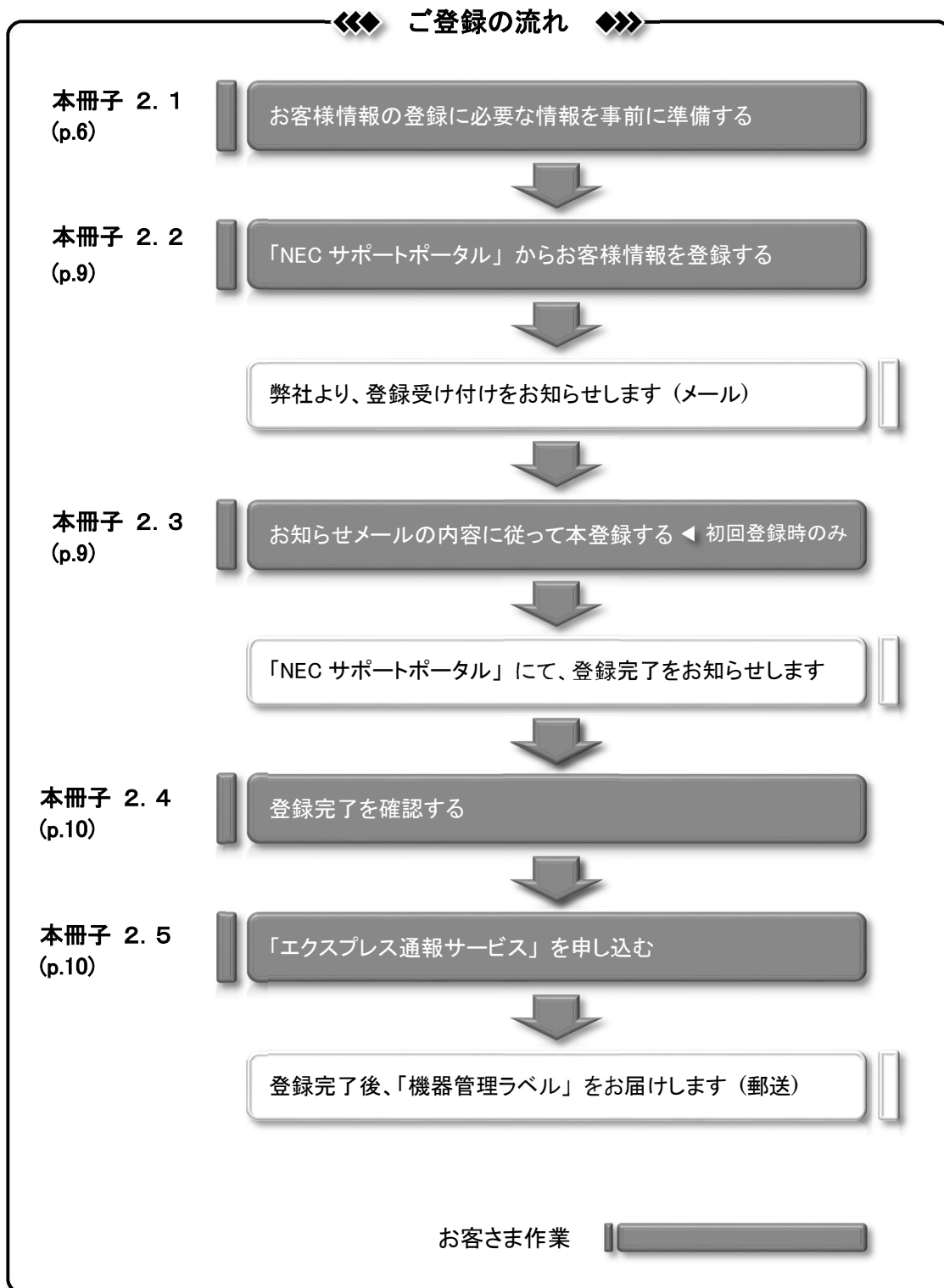
ExpressSupportPack G2 は、対象製品ご購入後最大5年間にわたり、標準保証と比べより充実したサービスをご提供いたします。

※1 本パッケージで提供されるサービスの年数や対応時間は、『シリアル No.カード』をご参照ください。

※2 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2時間以内に技術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、気象状況、対象製品の設置地域および一時的な修理部品の枯渇など、やむを得ない条件により2時間を超える場合もあります。あらかじめご了承ください。

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	本冊子表紙のラベル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	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。

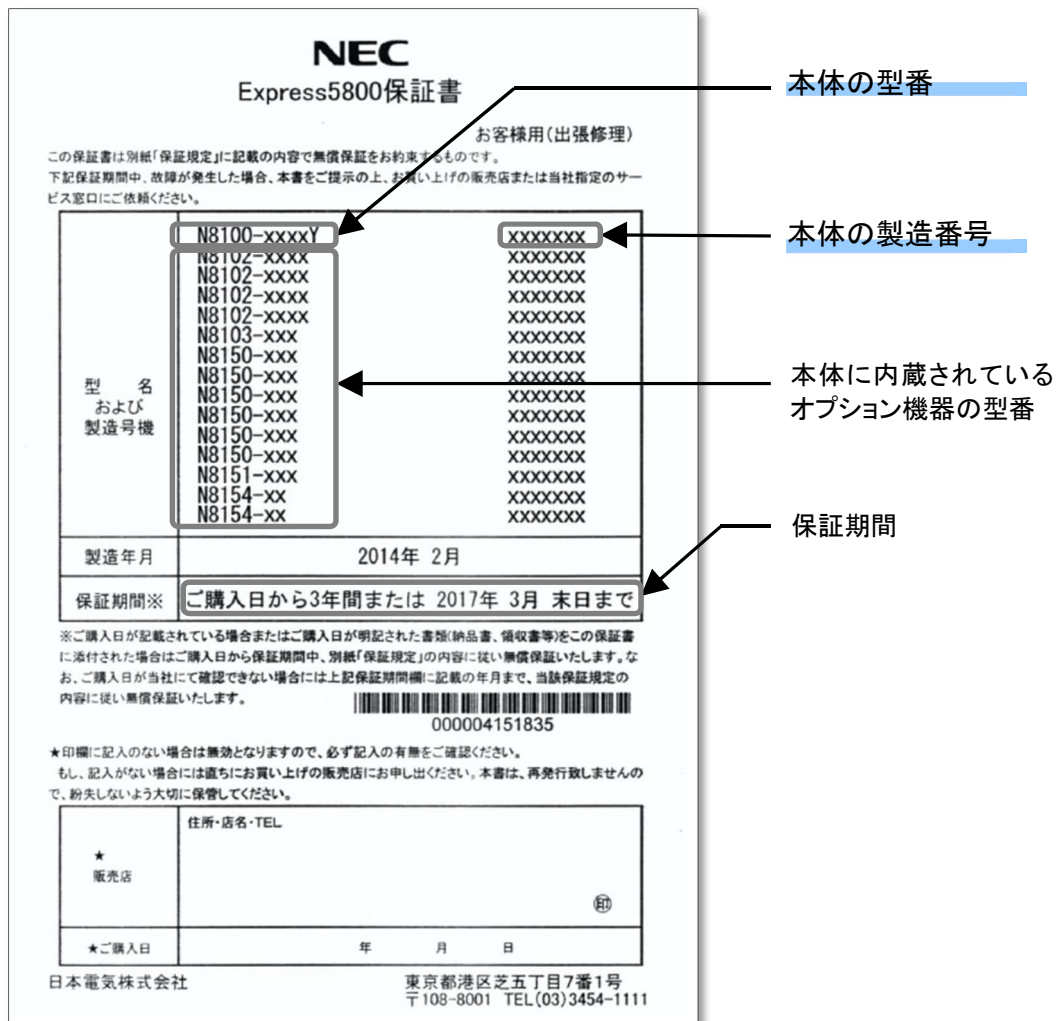
お申し込み者様の情報		新規登録する場合に必要な情報です。
会社名・団体名 必須	お申し込み者様の情報をご入力ください。 登録内容に関してNECサポートパック登録受付センターから確認事項がありました場合のご連絡先となります。 また、お申し込み者様へは、NECサポートポータルのご契約者様専用画面をご利用いただく際に必要となるユーザIDを発行いたします。	
所属 必須		
お名前フリガナ 必須		
お名前 必須		
郵便番号 必須		
住所 必須		
電話番号 必須		
メールアドレス 必須		
役割 必須	お申し込み者様の役割を「利用管理者」、「利用管理者代行」から選択できます。 ※通常は、お申し込み者様は「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。 <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。

ご参考

Express5800 シリーズ 本体の型番 と 製造番号 について

ご登録の際に必要な **本体の型番** および **製造番号** は、Express5800 シリーズ本体の『保証書』にてご確認ください。



Express5800 シリーズ本体の『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。



■ 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。



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。

2.5 「エクスプレス通報サービス」を申し込む

エクスプレス通報サービスは、サポートパックの登録完了後、「NECサポートポータル」のご契約者様専用画面(ログイン要)からお申込みいただけます。

エクスプレス通報サービスの登録申し込みに関してご不明な点がございましたら、第3章に記載の エクスプレス受付センターへお問い合わせください。

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 「エクスプレス通報サービス」を利用する

エクスプレス通報サービスをご利用いただくには、開局作業が必要となります。開局作業の詳細につきましては、『NEC エクスプレス通報サービス ご利用の手引き』をご参照ください。



NEC エクスプレス通報サービスご利用の手引き

<http://acc.express.nec.co.jp/notice/man/guide.htm>

また、エクスプレス通報サービスに関するご不明点は、エクスプレス受付センターへお問い合わせください。

エクスプレス受付センター

電話番号：0120-22-3042

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。

⚠️ ご注意！

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、通信環境の準備、その他各種設定等はお客様にて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。

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。