

LCD オプション 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

「LCD オプション SupportPack」の内容物は、以下のとおりです。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. LCD オプション SupportPack ご利用の手引き（本冊子）
2. SupportPack サービス実施条件
3. SupportPack サービス仕様書
4. シリアル No.カード

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。)ハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「LCD オプション 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、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液晶ディスプレイ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 LCD オプション Support Pack とは	4
1. 1 対象機器	4
1. 2 LCD オプション Support Pack と標準保証	4
1. 2. 1 標準保証	4
1. 2. 2 LCD オプション Support Pack	4
1. 3 本サービスの実施曜日と時間	4
1. 4 本サービスの詳細	5
1. 5 本サービスの提供期間	5
1. 6 本サービスの範囲	5
1. 7 除外作業	5
1. 8 保守作業時間帯	6
1. 9 設置場所への立入等.....	6
1. 10 老朽化装置の取扱い等.....	7
1. 11 交換部品の所有権.....	7
1. 12 設置場所の整備.....	7
別表.....	8
第2章 お客様情報の登録	9
2. 1 登録に必要な情報を事前に準備する	10
2. 2 「NEC サポートポータル」からお客様情報を登録する	12
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）	12
2. 4 登録完了を確認する	13
第3章 サービスの利用方法	14
3. 1 修理を依頼する	14
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	14
3. 3 保守履歴を参照する	14

第1章 LCD オプション SupportPack とは

LCD オプション Support Pack とは、シャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社が製造し、NEC およびシャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社が販売するオプション製品(以下、「NEC 製オプション」といいます。)のハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品です。本書に定める条件に従って LCD オプション Support Pack をご利用いただくことにより、本書に定める NEC 製オプションのハードウェアメンテナンスサービス(以下「本サービス」といいます。)をお受けいただくことができます。LCD オプション SupportPack は法人ユーザー向けの商品です。

1.1 対象機器

本サービスの対象機器は、シャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社ホームページ「LCD オプション Support Pack 対象機種一覧」に掲載されており、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 NEC 製オプション本体(以下「対象機器」または「対象製品」といいます。)です。

(掲載場所 : https://www.sharp-nec-displays.com/jp/support/display/supportpack_option.html)

1.2 LCD オプション SupportPack と標準保証

1.2.1 標準保証

対象機器には製品ごとにご購入後 3 年間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、保証規定に基づき修理いたします。詳細はお客様がご購入された対象機器に添付されている「保証書」をご確認ください。

(ご注意)

商品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。

1.2.2 LCD オプション SupportPack

LCD オプション SupportPack は、標準保証内容をさらに充実させ、対象機器購入後、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。

サービス名		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
標準保証(無償修理)		引取修理				
LCD オプション SupportPack (本サービス)	3年間 Pack	出張修理				
	4年間 Pack	出張修理				
	5年間 Pack	出張修理				

LCD オプション SupportPack の有効期間は対象機器ご購入時(標準保証開始日)を起点といたします。

1.3 本サービスの実施曜日と時間

品名	対応曜日、時間
LCD オプション SupportPack	週連続6日間(土・日 可) 8:30～21:00

* 土日を含めた週 7 日から開始曜日を指定できます。

* 6 日間の中に祝日が入った場合もサービスを実施します。

* 開始曜日を指定なさらない場合、月曜日を開始曜日とします。

1.4 本サービスの詳細

品名	障害対応方法	サービス対象設置方法
LCD オプション SupportPack	出張修理(取り付け/ 取外しはお客様が対応)	取り付け/取外しサービスなし

お客様から 17:30 までに対応依頼を受け付け、出張修理が必要と判断した場合、当日中に現地到着しオンサイトでの対応を開始します。交通事情、天候、天災、感染症、対象機器の設置方法、地域等の条件により、記載対応日以降の対応になる場合もありますので、予めご了承ください。下記に該当する事項は本サービスの対象外となります。

1.定期点検作業

2.LAN 接続、接続機器に起因する対応

1.5 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいた対象機器の標準保証開始日(ご購入日)から、ご購入された LCD オプション SupportPack の年数(3年間/4年間/5年間)です。標準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。

1.6 本サービスの範囲

障害原因切分けおよび特定

対象機器に不時の故障が発生した場合、NEC はお客様(またはお客様から委託された方)からのご依頼によりハードウェアの障害発生箇所を特定します。なお、いかなる場合においてもソフトウェアの障害については、本サービスの範囲外とします。

障害復旧および報告

障害箇所特定の結果、ハードウェアが原因の場合必要な障害復旧修理を行います。ただし、障害内容により、その製品を引き取り、調査修理実施後、返却し、復旧後の確認、お客様への報告を行う場合もあります。修理に必要な部品代は、本サービスに含まれます。

1.7 除外作業

次の各号に定める作業(以下「契約除外作業」といいます)については、本サービスに含まれないものとします。ただし、NEC は、その必要が認められる場合には、お客様と別途協議のうえ実施時期、対価の金額その他必要事項を決定し、当該作業を行います。(5)から(8)に定める作業については、その実施が可能な場合には別表に定める料金表によりこれを行います。

- (1) 対象機器の移設および撤去に関する作業および立会い
- (2) お客様の要求による対象機器の改造
- (3) 対象機器の日常の清掃、点検および運転
- (4) 消耗品の供給等
- (5) 天災、地変その他 NEC の責に帰すことのできない事由により対象機器に生じた故障の修理
- (6) NEC が定める対象機器設置環境条件に反したことにより対象機器に生じた故障の修理
- (7) お客様または第三者の不適切な使用または取扱いにより対象機器に生じた故障の修理
- (8) NEC または NEC が承諾した者以外の者が作成したプログラム、
ハードウェア等に起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (9) 対象機器の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
- (10) 対象機器外部の電気作業および対象機器に関する回線接続のための立会い

1.8 保守作業時間帯

NEC が本サービスに係る作業を実施する時間帯(以下「保守作業時間帯」といいます。)は1.3 本サービスの実施曜日と時間のとおりとします。上記の規定にかかわらず、NEC は、対象機器の故障の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、お客様のご承諾をいただいたうえで保守作業時間帯外であってもすみやかに NEC の技術員(第三者に再委託した場合、当該第三者(以下「委託業者」といいます。)の技術員を含みます。以下、同じとします。)を派遣し修理等の作業(以下「契約時間外作業」といいます。)を行うものとします。この場合、お客様は、別表に定める料金表に基づきその料金を NEC または委託業者に支払うものとします。ただし、NEC が委託業者に委託する場合、契約時間外作業の可否は委託業者の判断によるものとします。

1.9 設置場所への立入等

- (1) お客様は、本サービスの提供を行うために NEC または委託業者の技術員が対象機器の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該技術員が本サービスに係る作業を行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- (2) お客様は、NEC による本サービスのために必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- (3) お客様は、対象機器の故障もしくは不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、自己の費用と責任で適切な措置を講じるものとします。

1.10 老朽化装置の取扱い等

対象機器が老朽化し正常な稼働の維持が本サービスの提供によっても不可能であると NEC が判断した場合、お客様と NEC の間で別途協議のうえ当該対象機器の以後の取扱いを決定するものとします。

1.11 交換部品の所有権

本サービスの履行に伴って交換された故障部品（老朽部品を含みます。）の所有権は、すべて NEC に帰属するものとします。

1.12 設置場所の整備

お客様は、対象機器に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象機器を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

別表

契約時間外作業および契約除外作業に関するメンテナンスサービス料金表

1. 技術料金表

対応作業時間区分	金額 <税別>
8:30~17:30	10,000 円(2,500 円)
17:30~21:00	12,000 円(3,000 円)
21:00~翌8:30	14,000 円(3,500 円)

注1) 上記表金額は1人1回の料金であり、右段は出勤から1時間迄の料金、右段の括弧内金額は1時間以上の場合15分毎に加算する料金とします。

注2) 全曜日共通とします。

注3) 該当作業の継続により対応時間が次の作業時間帯に入った場合は、次の時間帯の加算料金が適用されるものとします。

注4) 上記料金算定の時間は、NEC または委託業者の技術員が担当保守センターから出勤し作業完了するまでの時間とします。

2. 日当・宿泊費

NEC あるいは委託業者の規定によります。

3. 交通費

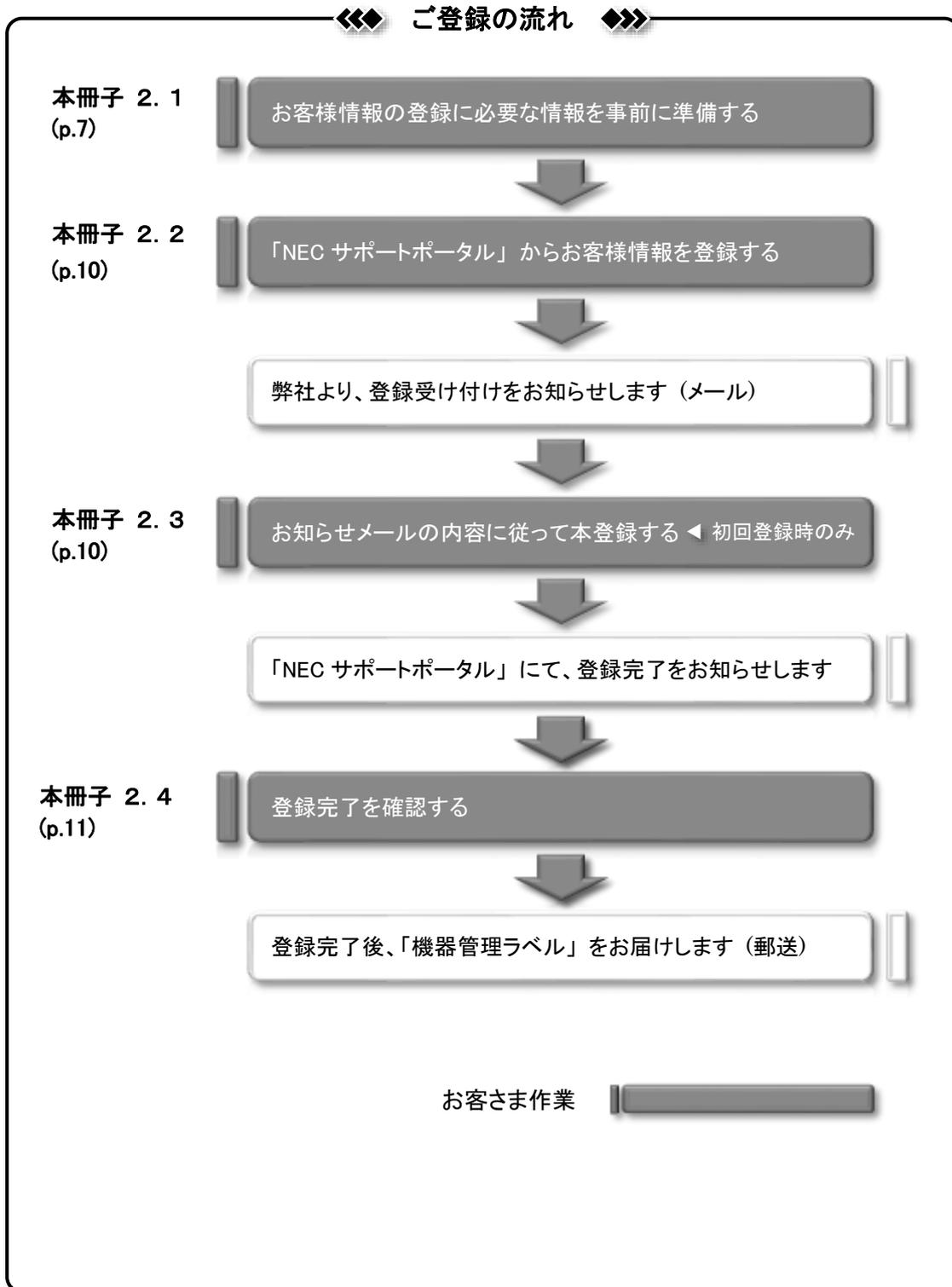
実費相当

4. 部品代

実費(ただし、契約時間外作業の場合は除きます)

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／週6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。 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。
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	

次ページへ続きます。

お申込み者様の情報		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	お申込み者様の役割を「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	<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	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>※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、登録受付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。