

サポートパック／サポートバンドル期間延長 登録手順

(登録済みのサポートパック/サポートバンドルの期間延長登録手順)

2025年1月
日本電気株式会社
サポートサービス統括部

本書は既存のサポートパック/サポートバンドルを期間延長するため、サポートパックを追加で購入し、登録する方法をご紹介します資料になります。

NECサポートポータルから期間延長登録する手順と登録画面の説明をHW・PPに分けてご紹介しています。

NECサポートポータルの概要等につきましては、別冊の「サポートパック／サポートバンドル登録手順(概要／事前準備／Webの新規登録手順ご案内)」をご参照ください。

登録済みのサポートパック/サポートバンドルの 期間延長登録手順

- ・既存のNECサポートポータルで登録済のサポートパック/サポートバンドルの契約期間を延長させる場合の登録手順です。

登録済みのサポートパック/サポートバンドルの期間延長登録手順

◆ NECサポートポータルにて、期間延長登録を行います

期間延長登録するサポートIDの利用管理者または利用管理者代行として登録されているユーザID (本登録済み) でログインして期間延長登録をお願いいたします。

NECサポートポータル: <https://www.support.nec.co.jp/>

The image shows the NEC Support Portal homepage. A blue box at the top left is labeled "NECサポートポータル初期画面". A red box highlights the "ログイン" (Login) button in the top right corner, with a yellow callout bubble containing the text "①「ログイン」をクリックすると下の画面が表示されます。". Below the homepage, a large arrow points to the login page. The login page has a blue header "ログインはこちら". A text box says "【必須】の項目は、必ず入力してください。". A red box highlights the "ユーザID【必須】" and "パスワード【必須】" input fields, with a yellow callout bubble containing the text "②本登録済のユーザID/パスワードを用いて「ログイン」します。". A "ログイン" button is at the bottom right of the form.

NECサポートポータル初期画面

NECサポートポータル

①「ログイン」をクリックすると下の画面が表示されます。

ログインはこちら

【必須】の項目は、必ず入力してください。

②本登録済のユーザID/パスワードを用いて「ログイン」します。

ユーザID【必須】

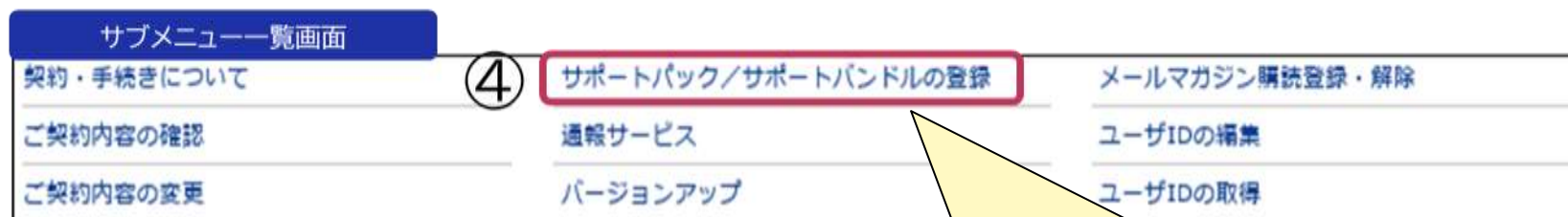
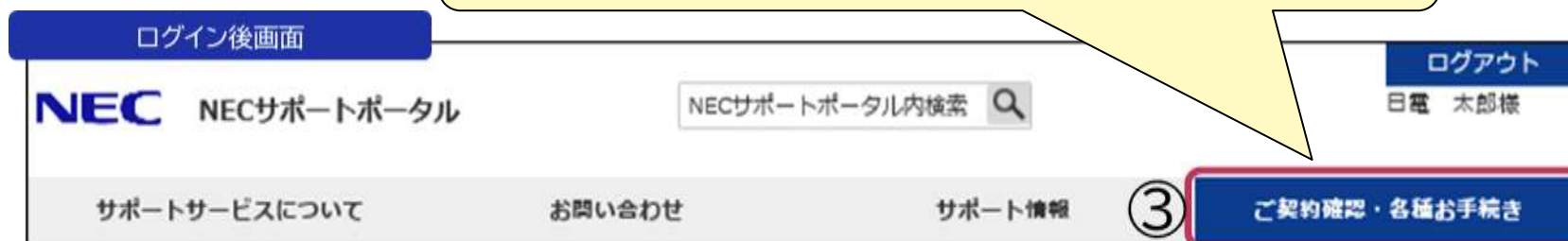
パスワード【必須】

サポートID

ログイン

登録済みのサポートパック/サポートバンドルの期間延長登録手順

③「ご契約確認・各種お手続き」をクリックすると、サブメニュー一覧が開きます。



④「サポートパック/サポートバンドルの登録」をクリックすると、サポートパック／サポートバンドルの登録画面に遷移します。
(④クリック後の遷移画面は次ページを参照ください)

登録済みのサポートパック/サポートバンドルの期間延長登録手順

オプション機器変更 >
契約期間延長 (継続) >
一括契約期間延長 (継続) >
登録状況確認 >
通報サービス >
バージョンアップ >
メールマガジン購読登録・解除 >
ユーザIDの編集 >
ユーザIDの取得 >

既存のサポートIDに追加登録する

追加お申し込み

すでにお持ちのご契約（サポートID）にサポートパック/サポートバンドルを登録する場合にご利用ください。
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する場合は契約期間延長（継続）からご登録ください。

一括追加お申し込み

CSVファイルを利用して追加お申し込みができます。

- サポートパック/サポートバンドルの追加お申し込み手順
- サポートパック/サポートバンドルの一括追加お申し込み手順
- 【Q&A】サポートパック/サポートバンドル

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

以下のサポートパックの更新や契約期間延長(サポートパック延長キットの登録)はこちらをご覧ください

- NECサポートパック登録ホームページから登録したサポートパック
- お客様登録カードの郵送により登録したサポートパック

⑤ 契約期間延長 (継続)

登録済みサポートパック/サポートバンドルにサポートパック延長キットの登録を行います。

一括契約期間延長 (継続)

CSVファイルを利用して登録ができます。

- サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長 (継続) 手順
- サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長 (継続) 手順
- 【Q&A】サポートパック/サポートバンドル

⑤期間延長登録

「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」の下にある「**契約期間延長(継続)**」または「**一括契約期間延長(継続)**」のいずれかを選択してください。

・Web画面からの直接入力「**契約期間延長(継続)**」を選択してください。

・指定フォーマットを利用した登録は「**一括契約期間延長(継続)**」を選択してください。

※登録するサポートパックが多数ある場合CSVファイルを利用した登録が可能ですのでこちらからの登録お奨めいたします。

【重要】延長登録の詳細手順を参照しながら登録する場合は「サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)手順」または「サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)手順」を別画面で開いてください。

契約期間延長(継続) : <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100109>

一括契約期間延長(継続): <https://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100279>

サポートパック/サポートバンドルの期間延長 登録手順(契約期間延長(継続) HW編)



期間延長についてはサポートパック満了前に、事前に対応可否の確認が必要です。

対応可否については事前に担当営業にご確認ください。

対応可能となった場合、新しいサポートパックをご購入して頂くことで期間延長が可能です。

ここでは期間延長用としてサポートパックを追加購入頂いた場合の期間延長(継続)登録を実施する手順についてご説明いたします。

左の赤枠部分の「登録お申し込み」を選択された場合、以降のページをご参照ください。

【参考】HWサポートパック/サポートバンドルの期間延長お申し込み手順

登録手順はWeb画面から直接入力を行う「契約期間延長(継続)」と指定フォーマットを利用して登録を行う「一括契約期間延長(継続)」がございます。各登録方法の流れを以下にご紹介いたします。

契約期間延長(継続)

STEP1 サポートID選択

→[P9](#)

STEP2 サポート対象製品入力

→[P10](#)

STEP3 お申し込み者/利用者入力

→[P11](#)

STEP4 入力内容確認

→[P12](#)

STEP5 お申し込み完了

→[P13](#)

上記「→」記載ページに入力サンプル画面を掲載しております。

一括契約期間延長(継続)

STEP1 サポートID選択

→[P30](#)

STEP2 パック/バンドル登録一覧(対象製品選択)

→[P31](#)

STEP3 サポート対象製品一括入力

→[P32](#)

STEP4 サポート対象製品入力

→[P33](#)

STEP5 入力内容確認

→[P34](#)

STEP6 お申し込み完了

→[P35](#)

上記「→」記載ページに入力サンプル画面を掲載しております。

契約期間延長(継続) STEP1 サポートID選択画面

STEP1 サポートID選択画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・サポートID選択



サポートIDを選択してください。

以下の条件で絞り込んで検索

サポートID	<input type="text"/>
お客さま名	<input type="text"/>
システム名	<input type="text"/>
表示サポートID選択	サポート期間中のIDを表示▼

条件クリア

絞り込み検索

検索結果：5件中1件～5件を表示

1/1ページ

表示件数 10件 ▼

選択	サポート状態	サポートID ▲ ▼	お客さま名 ▲ ▼	システム名 ▲ ▼
<input type="radio"/>	有効	302	AAA株式会社	●●●●●示確認用
<input type="radio"/>	有効	302	BBB株式会社	●●●●●示確認用 2
<input type="radio"/>	有効	362	CCC株式会社	3boss製品
<input type="radio"/>	有効	362	XXX株式会社	PostgreSQL製品
<input checked="" type="radio"/>	有効	362	〇〇株式会社	販売システム

②

次へ

本画面の具体的な登録手順

画面上段の **黄色** 部分は登録全体の流れを表しており、紺色の部分が現在登録を実施されているSTEPになります。

ログインしたユーザIDに紐づいているサポート対象案件が一覧で表示されます。

期間延長するサポートIDを①より選択し、②次へのボタンを押下すると、STEP2の入力画面に遷移します。

■ 契約期間延長(継続)登録はNECサポートポータルにログインしている状態でご登録が可能になります。NECサポートポータルの初期画面よりログイン後、ご登録を始めてください。

NECサポートポータル初期画面(抜粋)



契約期間延長(継続) STEP2 延長対象製品選択画面

STEP2 延長対象製品選択画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・延長対象製品選択

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートバック入力 ▶ STEP4 入力内容確認 ▶ STEP5 お申し込み完了

サポートID情報

サポートID 362
お客さま名 ○○株式会社
システム名 販売システム

中略

1件中 1～1件を表示

全選択 全解除

1/1ページ

表示件数 10件

選択	受付番号	構成名	サポートバック種別
	サポートバック		サービス期間
	サポート対象製品		製造番号(シリアルNo.)
<input checked="" type="checkbox"/>	SA004906		Express/SX-Aurora Support Pack
	NH508-8100	ExpressSupportPack G3 R	2020/09/01~2024/08/31
		110x-1E用 5日間8:30~17:30対応	【延長可】 【終了まで残り3ヵ月】
	N8100-	Express5800/R110e-1E	229

←Step1 サポートID選択画面に戻る

Step3→延長用サポートバック入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠に前の画面(P9)で選択したサポートIDの情報が表示されます。内容に間違いが無ければ①部分の入力に進んでください。

STEP1で選択したサポートIDに登録されている製品詳細一覧が表示されますので、延長する対象製品を①チェックし、②Step3→延長用サポートバック入力画面へ進むのボタンを押下してください。

延長登録は期間満了の6ヶ月前から登録が可能です。残り期間が7ヶ月以上のものは選択できません。

また、サポート期間満了後は、延長したい対象サポートが選択できなくなりますので、延長登録は期間満了までにご対応をお願いいたします。

※満了後に延長登録が必要となった場合はサポートバック登録受付センターへご相談ください。

※左の画面では選択したサポートIDに紐づく対象製品が1つしか無い場合です。複数対象製品がある場合はチェックボックスが複数表示されます。延長対象製品を確認しチェックしてください。

修正が必要な場合、左画面の左下にあるサポートID選択画面へ戻るボタンから前ページに戻りサポートIDの選択をしてください。

契約期間延長(継続) STEP3 延長用サポートパック入力画面

STEP3 延長用サポートパック入力画面

サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・サポート対象製品入力

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ **STEP3 延長用サポートパック入力** ▶ STEP4 入力内容確認 ▶ STEP5 お申し込み完了

サポートID情報
サポートID
お客様名
システム名

サポートパック・サポートバンドルの情報
サポートパック・サポートバンドルの型番
製品シリアルNo.
延長分
サポートパック型番
製品シリアルNo.
年数
対応曜日
サポート対象製品
構成名
サポート対象製品型番
製造番号
ご購入日
サービス開始日
サービス終了日
設置場所
郵便番号
住所
会社名/団体名
ご所属
お名前
電話番号

362
〇〇株式会社
販売システム

中略

NH30e-8100-
Express/SX-Aurora SupportPack
ExpressSupportPack G3 R110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間)
対応日数時間: 5日/週(月曜日~金曜日) 8:30~17:30

814-54

サポートパック延長ギットのシリアルNo.カード(お客様登録カード)に記載の型番と製品シリアルNo. (半角 3桁-2桁-6桁) をご入力ください。

①

② 2024 年 5 月 17 日 サービス開始日/終了日の確認

2020 年 9 月 1 日
2024 年 8 月 31 日

修理でお伺いする際の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。

〒108 - 8001
都道府県 東京都
市区町村 港区
番地/ビル名 日本電気 株式会社
会社名/団体名 日本電気株式会社
ご所属 販売部
お名前 日電 七郎
電話番号 03-1234-5678

右側に続く(実際の画面は下にスクロールとなります)

オプション機器

項番	型番	品名	数量
1	N8102-	8GB増設メモリボード(1x8GB/U)	1
2	N8103-	RAIDコントローラ(512MB, RAID 0/1/5/6)	1
3	N8103-	増設/バッテリー	1
4	N8150-	増設用73.2GB HDD	3
5			
6			
7			
8			

1/1ページ

1件中 1件目を入力

←Step2 延長対象製品選択画面へ戻る

③ Step4→ 入力内容確認画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠に前の画面(P10)で選択した情報が表示されます。
内容に間違いが無ければ①に延長用にご購入頂いたサポートパック製品型番と製品シリアルNo.を入力し②に延長用サポートパックご購入日を入力し、
③Step4→ 入力内容確認画面へ進むボタンを押下してください。

※入力の補足

- 製品シリアルNo.は数字の間にある「-」ハイフンも含めて入力してください。Express製品例: 111-22-333333(英数記号は半角で入力)

修正が必要な場合 **延長対象製品選択画面へ戻る** ボタンから前ページに戻り延長対象装置の選択をお願いいたします。

契約期間延長(継続) STEP4 入力内容確認画面

STEP4 入力内容確認画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・入力内容確認

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートバック入力 ▶ **STEP4 入力内容確認** ▶ STEP5 お申し込み完了

中略

サポートID情報

サポートID 3

お客さま名 ○○株式会社

システム名 販売システム

中略

サポートバック・サポートバンドルの情報

サポートバック・サポートバンドルの種類 NH508-81 Express/SX-Aurora SupportPack ExpressSupportPack G3 R110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間) 対応日数時間帯: 5日/週(月曜日~金曜日) 8:30~17:30

製品シリアルNo. 814-54-

延長分 サポートバック型番 NH508-81 ExpressSupportPack G3: 延長 2期日 キット R110x-1E用 5日 サービス期間: サービス期間4年間で1年間延長 対応日数時間帯: 週5日 8:30~17:30

製品シリアルNo. 814-51-

年数 5年間

対応曜日 月曜日~金曜日

サポート対象製品

構成名

サポート対象製品型番 N8100- ExpressS800/R110e-

製造番号 229

ご購入日 2024年5月17日

サービス開始日 2020年9月1日

サービス終了日 2025年8月31日

右側に続く(実際の画面は下にスクロールとなります)

設置場所

郵便番号 108-8001

住所 都道府県: 東京都 市区町村: 港区 番地/ビル名: 日本電気株式会社

会社名/団体名 日本電気株式会社

ご所属 販売部

お名前 日電 七郎

電話番号 03-1234-5678

オプション機器

追加のオプション機器

型番	品名	数量
1 N8102-	8GB増設メモリボード(1x8GB/U)	1
2 N8103-	RAIDコントローラ(512MB, RAID 0/1/5/6)	1
3 N8103-	増設バッテリー	1
4 N8150-	増設用7.2GB HDD	3

修正 取消

1件中 1~ 1件を表示

① この内容で申し込む

本画面の具体的な登録手順

青枠 部分の内容に間違いが無ければ①この内容で申し込むボタンを押下してください。修正が必要な場合 **修正** ボタンから前ページに戻り修正をお願いいたします。

契約期間延長(継続) STEP5 お申し込み完了画面

STEP5 お申し込み完了画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・お申し込み完了



サポートバックの延長登録申し込みを受け付けました。

【延長受付番号 80

延長受付番号は、お問い合わせの際などに必要な番号となりますので、お手元にお控えください。また、「通知先」として設定されている方へ延長受付番号をメールにて送付させていただきます。

弊社での延長登録手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面で延長登録完了をお知らせいたします。

登録完了になった製品からサービスがご利用できます。

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
 - サポートバック/サポートバンドルの登録
 - 登録状況確認

※一部製品につきましては、登録完了までにお時間がかかる場合があります。
順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

[トップへ](#)

本画面の具体的な登録手順

STEP4の「この内容で申し込む」ボタンを押下後、左の画面が表示され、登録を受け付けた旨のメールが登録者(申込者、利用管理者、利用管理者代行)に届きます。

登録完了後送信メールサンプル(契約期間延長登録)

サポートパック/サポートバンドル契約期間延長受け付けのお知らせ

NECサポートパック登録受付センターよりお知らせします。
平素は格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。
以下でご利用いただいていますサポートIDにおいて、サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長を受け付けました。

延長受付番号：80
サポートID：399
お客様名：〇〇電気株式会社
システム名：サンプル（株）〇〇システム
サポート対象製品の受付番号一覧：
DC

1. 延長登録完了のご確認方法

弊社での契約期間延長手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面にて延長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・バンドル登録

→ サポートパック/サポートバンドル登録状況確認

※一部製品につきましては、延長登録完了までにお時間がかかる場合があります。順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

今後も、皆様により一層ご満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、NECのサポートサービスを末永くご活用賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

<左部分の続き>

本メールについてご不明な点がございましたら下記まで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～金曜日の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。

=====

※本メールに返信(リプライ)しても、お問い合わせ窓口には届きませんのでご注意ください。

【参考】HWサポート期間延長時の注意点

ハードウェアについてはサポートパックの期間終了後は契約期間延長はできません。必ず期間満了前までに期間延長の登録をお願いいたします。

諸事象により期間満了までに期間延長登録ができなかった場合は下記問い合わせ窓口にご相談ください。

■HW製品ご登録に関するお問い合わせ

HWサポートパック・サポートバンドルご購入後の登録手続き操作でわからないことを質問したい場合は、サポートパック登録受付センターにてご対応させていただきます。

サポートパック登録受付センター

電話番号：03-3454-6818

e-mail：SupportPack@support.jp.nec.com

受付時間：月～金 9:00～12:00、13:00～17:00（土日、祝祭日および弊社の休日を除く）

サポートパック/サポートバンドルの期間延長 登録手順(契約期間延長(継続) PP編)



サポートパック満了前に新しいサポートパックをご購入して頂くことで、期間延長をすることが可能です。ここでは期間延長用としてサポートパックを追加購入頂いた場合の期間延長(継続)登録を実施する手順についてご説明いたします。

左の赤枠部分の「登録お申し込み」を選択された場合、以降のページをご参照ください。

【参考】PPサポートパック/サポートバンドルの期間延長お申し込み手順

登録手順はWeb画面から直接入力を行う「契約期間延長(継続)」と指定フォーマットを利用して登録を行う「一括契約期間延長(継続)」がございます。各登録方法の流れを以下にご紹介いたします。

契約期間延長(継続)

STEP1 サポートID選択

→[P18](#)

STEP2 サポート対象製品入力

→[P19](#)

STEP3 お申し込み者/利用者入力

→[P20](#)

STEP4 入力内容確認

→[P21](#)

STEP5 お申し込み完了

→[P22](#)

上記「→」記載ページに入力サンプル画面を掲載しております。

一括契約期間延長(継続)

STEP1 サポートID選択

→[P39](#)

STEP2 パック/バンドル登録一覧(対象製品選択)

→[P40](#)

STEP3 サポート対象製品一括入力

→[P41](#)

STEP4 サポート対象製品入力

→[P42](#)

STEP5 入力内容確認

→[P43](#)

STEP6 お申し込み完了

→[P44](#)

上記「→」記載ページに入力サンプル画面を掲載しております。

契約期間延長(継続) STEP1 サポートID選択画面

STEP1 サポートID選択画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・サポートID選択

STEP1
サポートID選択

STEP2
延長対象製品選択

STEP3
延長用サポートバック入力

STEP4
入力内容確認

STEP5
お申し込み完了

サポートIDを選択してください。

以下の条件で絞り込んで検索

サポートID

お客さま名

システム名

表示サポートID選択

サポート期間中のIDを表示

条件クリア

絞り込み検索

検索結果：4件中1件～4件を表示

1/1ページ

表示件数 10件

選択	サポート状態	サポートID	お客さま名	システム名
<input type="radio"/>	有効	302	AAA株式会社	●●●●●示確認用
<input type="radio"/>	有効	302	BBB株式会社	●●●●●示確認用 2
<input type="radio"/>	有効	362	CCC株式会社	Jboss製品
<input type="radio"/>	有効	362	XXX株式会社	PostgreSQL製品

②

次へ

本画面の具体的な登録手順

画面上段の黄色部分は登録全体の流れを表しており、紺色の部分が現在登録を実施されているSTEPになります。

ログインしたユーザIDに紐づいているサポート対象案件が一覧で表示されます。

期間延長するサポートIDを①より選択し、②次へのボタンを押下すると、STEP2の入力画面に遷移します。

■契約期間延長(継続)登録はNECサポートポータルにログインしている状態でご登録が可能になります。NECサポートポータルの初期画面よりログイン後、ご登録を始めてください。

NECサポートポータル初期画面(抜粋)

NEC

NECサポートポータル

NECサポートポータル内検索

ログイン

ユーザIDとパスワードを入力してください

サポートサービスについて

お問い合わせ

サポート依頼

ご利用確認・各種手続き

トップ

NECサポートポータル

契約期間延長(継続) STEP2 延長対象製品選択画面

STEP2 延長対象製品選択画面

STEP1 サポートID選択 ▶ **STEP2 延長対象製品選択** ▶ STEP3 延長用サポートパック入力 ▶ STEP4 入力内容確認 ▶ STEP5 お申し込み完了

サポートID情報

サポートID	362
お客さま名	CCC株式会社
システム名	lboss製品

中略

1件中 1～1件を表示

全選択 全解除

1/1ページ 表示件数 10件

選択	受付番号	構成名	サポートパック種別
		サポートパック	サービス期間
		サポート対象製品	製造番号(シリアルNo.)
<input checked="" type="checkbox"/>	SA004905		PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
	ULH1F-	PPSupportPack(for Windows (1 CPUライセンス))時間延長サービス	2024/05/15～2025/05/31 【延長可】
	UL1276	for Windows (1CPUライセンス)	

←Step1 サポートID選択画面に戻る

② Step3→ 延長用サポートパック入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠 に前の画面(P18)で入力したサポートIDの情報が表示されます。内容に間違いが無ければ①部分の入力に進んでください。

STEP1で選択したサポートIDに登録されている製品詳細一覧が表示されますので、延長する対象製品を①チェック(クリック)し、②Step3→延長用サポートパック入力画面へ進むのボタンを押下してください。

※左の画面では選択したサポートIDに紐づく対象製品が1つしか無い場合です。複数対象製品がある場合はチェックボックスが複数表示されます。延長対象製品を確認し選択してください。

修正が必要な場合 **サポートID選択画面へ戻る** ボタンから前ページに戻り必要項目の修正をお願いいたします。

契約期間延長(継続) STEP3 延長用サポートパック入力画面

STEP3 延長用サポートパック入力画面

本画面の具体的な登録手順

青枠に前の画面で入力した情報が表示されます。
内容に間違いが無ければ①に延長用にご購入頂いた製品の型番とシリアルNo. を入力し②Step4→入力内容確認画面へ進むボタンを押下してください。

※入力の補足

・製品シリアルNo.は英数字の間にある「-」ハイフンも含めて入力してください。

例:AA11-BB22-CC33-DD44(英数記号は半角で入力)

③赤枠部分の補足

複数年分のサポートパックをご購入されている場合は③の部分に対象のサポートパック情報をご登録頂くことが可能です。

複数年のサポートパックを登録する場合③の中にある「**入力行を追加**」ボタンを押して頂くことで、入力行を追加することが可能です。

※単年度のための期間延長の場合、本作業は不要です。

修正が必要な場合「**延長対象製品選択画面へ戻る**」ボタンから前ページに戻り延長対象製品の選択をしてください。

契約期間延長(継続) STEP4 入力内容確認画面

STEP4 入力内容確認画面

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートバック入力 ▶ **STEP4 入力内容確認** ▶ STEP5 お申し込み完了

中略

サポートID情報
サポートID 362
お客さま名 CCC株式会社
システム名 Jboss製品

サポート対象製品

1件中 1～ 1件を表示
1/1ページ 表示件数 1件

サポートバック - サポートバンドルの情報

サポートバック - サポートバンドルの種類

製品シリアルNo. ULH1F-
PPSupportPack/PP - サポートサービスバンドル製品
PPSupportPack(for Windows (1CPUライセンス))時間延長サービス
対応日数時間帯: 7日/週 終日
AA3C-ECA7-

延長分 2日間

製品シリアルNo. ULH1F-
PPSupportPack(for Windows (1CPUライセンス))時間延長サービス
対応日数時間帯: 7日/週 終日
AA3C-NCA9-
2年間

年数

サポート対象製品

構成名

サポート対象製品型番 UL1276-
for Windows (1CPUライセンス)

サービス開始日 2024 年 月 日

サービス終了日 2026 年 月 日

修正 取消

1/1ページ 表示件数 1件

1件中 1～ 1件を表示

① この内容で申し込む

本画面の具体的な登録手順

青枠の部分にこれまでの画面で入力した情報が表示されます。
表示内容に問題が無ければ①を押下しSTEP5のお申し込み完了へ進んでください。

修正が必要な場合 修正 ボタンから前ページに戻り修正をお願いいたします。

契約期間延長(継続) STEP5 お申し込み完了画面

STEP5 お申し込み完了画面

サポートバック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・お申し込み完了



サポートバックの延長登録申し込みを受け付けました。

【延長受付番号 80

延長受付番号は、お問い合わせの際などに必要な番号となりますので、お手元にお控えください。また、「通知先」として設定されている方へ延長受付番号をメールにて送付させていただきます。

弊社での延長登録手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面で延長登録完了をお知らせいたします。

登録完了になった製品からサービスがご利用できます。

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

→ サポートバック/サポートバンドルの登録

→ 登録状況確認

※一部製品につきましては、登録完了までにお時間がかかる場合があります。

順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

本画面の具体的な登録手順

STEP4の「この内容で申し込む」ボタンを押下後、左の画面が表示され、登録を受け付けた旨のメールが登録者(申込者、利用管理者、利用管理者代行)に届きます。

登録完了後送信メールサンプル(契約期間延長登録)

サポートパック/サポートバンドル契約期間延長受け付けのお知らせ

NECサポートパック登録受付センターよりお知らせします。
平素は格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。
以下でご利用いただいていますサポートIDにおいて、サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長を受け付けました。

延長受付番号：800-
サポートID：399-
お客様名：〇〇電気株式会社
システム名：サンプル（株）〇〇システム
サポート対象製品の受付番号一覧：
DC01001

1. 延長登録完了のご確認方法

弊社での契約期間延長手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面にて延長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・バンドル登録

→ サポートパック/サポートバンドル登録状況確認

※一部製品につきましては、延長登録完了までにお時間がかかる場合があります。順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

今後も、皆様により一層ご満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、NECのサポートサービスを末永くご活用賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

<左部分の続き>

本メールについてご不明な点がございましたら下記まで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～金曜日の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。

=====

※本メールに返信(リプライ)しても、お問い合わせ窓口には届きませんのでご注意ください。

【参考】PPサポート期間延長時の注意点(1/2)

サポートパックご購入後、サポートID利用期間(サービス期間満了日)が過ぎてしまった場合、NECサポートポータルにログインして頂いても対象案件が表示されず、登録を進めることができない場合がございますのでご注意ください。
本事象が発生した場合、下記方法をお試しください。

対象のサポートIDが表示されない場合の対応方法

「契約期間延長(継続)」登録画面STEP1の「表示サポートID選択」項目に「全てのIDを表示」を選択して「絞り込み検索」ボタンを押下し、対象のサポートIDを選択して登録を進めてください。

サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・サポートID選択

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートパック入力 ▶ STEP4 入力内容確認 ▶ STEP5 お申し込み完了

サポートIDを選択してください。

以下の条件で絞り込んで検索

サポートID	<input type="text"/>
お客さま名	<input type="text"/>
システム名	<input type="text"/>
表示サポートID選択	<div>サポート期間中のIDを表示 サポート期間中のIDを表示 全てのIDを表示</div>
<input type="button" value="絞り込み検索"/>	

①「表示サポートID選択」のプルダウンメニューで「全てのIDを表示」を選択

②選択後「絞り込み検索」ボタンを押下

※上記方法でもサポートIDが表示されない場合、NECサポートポータルのPP・サポートサービス担当で対応いたしますので専用問い合わせフォームよりご依頼ください。(専用問い合わせフォーム表示手順は次ページをご参照ください。)

【参考】PPサポート期間延長時の注意点(2/2)

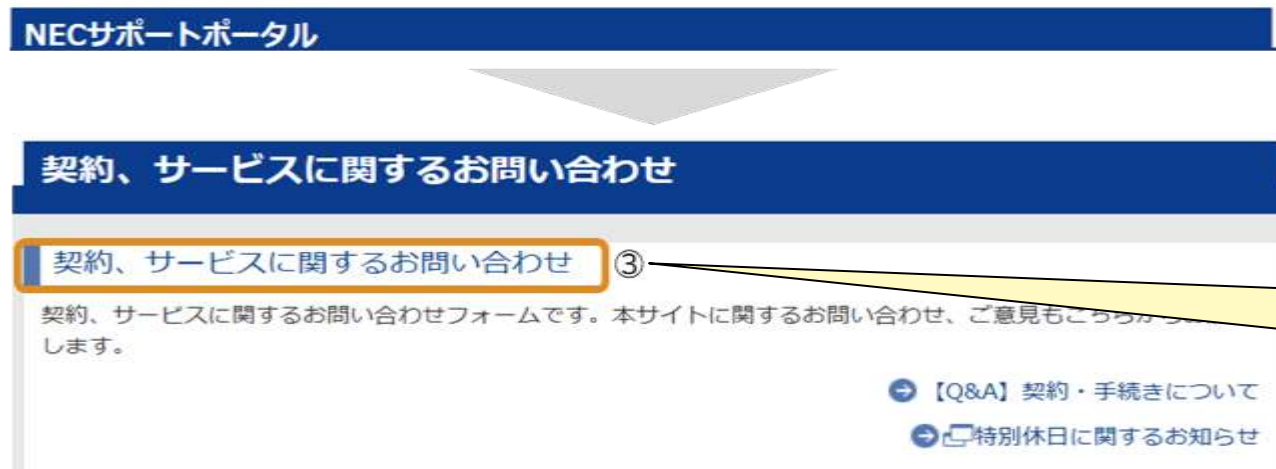
前ページの操作を実施してもサポートIDが表示されない場合

NECサポートポータルPP・サポートサービス担当で登録させていただきますので、メニュー[お問い合わせ]→[契約、サービスに関するお問い合わせ] フォームよりご依頼ください。登録完了後、担当者よりメールにてご連絡させていただきます。



①「お問い合わせ」をクリックします。

①の「お問い合わせ」をクリックすると
②「契約、サービスに関するお問い合わせ」が表示されますので、そちらをクリックしてください。下の画面に遷移します。



③「契約、サービスに関するお問い合わせ」をクリックし問い合わせ専用フォームに移動し必要事項をご記入頂き送信してください。

サポートパッケージ一括登録のご紹介

サポートパック一括登録(新規/追加/期間延長)のご紹介

- 一括登録とは、複数のサポートパック製品をご購入頂いた際、NECサポートポータルよりサポートパック製品を一括でご登録できる方法になります。(新規/追加/期間延長登録のすべてに対応しております。)
- ご登録は専用の指定フォーマット(CSVファイル)を利用して行います。
指定フォーマット(CSVファイル)はNECサポートポータルよりダウンロード頂けます。
- ダウンロードした指定フォーマットに必要事項をご記入頂き、NECサポートポータルのサポートパック/サポートバンドル登録の一括登録お申し込みより、必要事項を記載頂いた指定フォーマットをアップロードして頂くことで登録が可能です。
- 指定フォーマットを利用して最大100個迄のサポートパックを一括で登録することが可能です。(HWのみ、PPのみ、HW/PP混在のいずれも対応が可能です)
- ダウンロードして頂いた指定フォーマットのファイル名は、お客さまが管理しやすい任意のファイル名に変更して頂くことが可能です。(アップロード時のCSVファイル名の指定は特にございません。)
初期ダウンロード時のファイル名は下記の通りです。
 - ・HW用:format_supportnew_hw.csv
 - ・PP用:format_supportnew_pp.csv
 - ・HW/PP混在用:format_supportnew.csv
 - ・申込者/利用者登録用:format_user.csv(新規登録のみ利用可能。追加・期間延長登録では利用しません)
 - ・サポートパック継続登録用:format_supportext_enchou.csv(期間延長のみ利用可能。新規・追加登録では利用しません)

指定フォーマットのご紹介(契約期間延長(継続)登録用)

【サンプル】契約期間延長用指定フォーマット(ダウンロード初期ファイル名: format supportext enchou.csv)

[illegible]

■ご留意事項

- ・ダウンロードした指定フォーマットご記入に当たり、**赤枠**部分は削除・上書きをしないでください。削除・上書きするとアップロード時エラーとなり、アップロードができません。
- ・**青枠**も**赤枠**同様に変更しないでください。**青枠**部分は契約延長(継続)のSTEP1で選択したサポートIDを元に記載されている情報になります。
- ・**緑枠**に延長用としてご購入頂いたサポートパック製品の型番と製品のシリアルNo.をご記入ください。
- ・資料作成の都合上、ご紹介しているサンプルの表はすべての項目が表示できていません。実際の指定フォーマットは「サポートパック製品」「製品シリアルNo.」が10個(11期目)迄登録できるフォーマットになっております。(実際には右端に入力欄(セル)が続いております。)※ただしHW製品用のサポートパックは一度に延長登録できるのは1期分だけになっております。

サポートパック/サポートバンドルの期間延長 登録手順(一括契約期間延長(継続) HW編)



期間延長についてはサポートパック満了前に、事前に対応可否の確認が必要です

対応可否については事前に担当営業にご確認ください。

対応可能となった場合、新しいサポートパックをご購入して頂くことで期間延長が可能です。

ここでは期間延長用としてサポートパックを追加購入頂いた場合の期間延長(継続)登録を実施する手順についてご説明いたします。

左の赤枠部分の「登録お申し込み」を選択された場合、以降のページをご参照ください。

一括契約期間延長(継続) STEP1 サポートID選択画面

STEP1 サポートID選択画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポートID選択

STEP1
サポートID
選択

STEP2
延長対象製品
選択

STEP3
延長用サポート
パッケージ入力

STEP4
延長用サポート
バック入力

STEP5
入力内容確認

STEP6
お申し込み
完了

サポートIDを選択してください。

以下の条件で絞り込んで検索

サポートID

お客さま名

システム名

表示サポートID選択

サポート期間中のIDを表示

条件クリア

絞り込み検索

検索結果：5件中1件～5件を表示

1/1ページ

表示件数 10件

選択	サポート 状態	サポートID	お客さま名	システム名
<input type="radio"/>	有効	302	AAA株式会社	●●●●●示確認用
<input type="radio"/>	有効	302	BBB株式会社	●●●●●示確認用 2
<input type="radio"/>	有効	362	CCC株式会社	Jboss製品
<input type="radio"/>	有効	362	XXX株式会社	PostgreSQL製品
<input checked="" type="radio"/>	有効	362	〇〇株式会社	販売システム

②

次へ

本画面の具体的な登録手順

画面上段の黄色部分は登録全体の流れを表しており、紺色の部分が現在登録を実施されているSTEPになります。

ログインしたユーザIDに紐づいているサポート対象案件が一覧で表示されます。

期間延長するサポートIDを①より選択し、②次へのボタンを押下すると、STEP2の入力画面に遷移します。

■一括契約期間延長登録(継続)はNECサポートポータルにログインしている状態でご登録が可能になります。
NECサポートポータルの初期画面よりログイン後、ご登録を始めてください。

NECサポートポータル初期画面(抜粋)

NEC

NECサポートポータル

NECサポートポータル内検索

ログイン

ユーザー/パスワードを忘れたらこちら

サポートサービスについて

お問い合わせ

サポート情報

ご契約確認・各種お手続き

トップ

NECサポートポータル

一括契約期間延長(継続) STEP2 継続対象製品選択画面

STEP2 継続対象製品選択画面

サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・延長対象製品選択

STEP1 サポートID 選択 → **STEP2 延長対象製品 選択** → STEP3 延長用サポート パッケージ入力 → STEP4 延長用サポート パッケージ入力 → STEP5 入力内容確認 → STEP6 お申し込み 完了

サポートID情報
サポートID 362
お客様名 ○○株式会社
システム名 販売システム

4件中 1～4件を表示

全選択 全解除

1/1ページ 表示件数 10件

選択	受付番号	構成名	サポートパック種別	サービス期間	製造番号(シリアルNo.)
		サポートパック			
		サポート対象製品			
<input type="checkbox"/>	SA004906-		Express/SX-Aurora Support Pack		
	NH508-8100-	ExpressSupportPack G3 R 110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間)	2020/09/01~2025/08/31		
	N8100-	Express5800/R110e	229-		
<input type="checkbox"/>	SA004908-		Express/SX-Aurora Support Pack		
	NH508-8100-	ExpressSupportPack G3 R 110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間)	2024/05/01~2028/04/30		
	N8100-	Express5800/R110e	229-		
<input checked="" type="checkbox"/>	SA004913-		Express/SX-Aurora Support Pack		
	NH508-8100	p] ExpressSupportPack G3 R 110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間)	2024/07/26~2024/12/31 【延長可】 【終了まで残り5ヵ月】		
	N8100-	Express5800/R110e-1E(4C/E3-1270v2)	229-		
<input type="checkbox"/>	SA004913-		Express/SX-Aurora Support Pack		
	NH508-8100	ExpressSupportPack G3 R 110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間)	2024/07/26~2024/12/01 【延長可】 【終了まで残り5ヵ月】		
	N8100-	Express5800/R110e	229-		

① ←Step1 サポートID選択画面に戻る

② Step3→ 延長用サポートパッケージ入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠に前の画面(P30)で入力したサポートIDの情報が表示されます。内容に間違いが無ければ①部分の入力に進んでください。

画面中段にSTEP1で選択したサポートIDに登録されている製品詳細一覧が表示されますので、延長する対象製品を①チェックし、②Step3→延長用サポートパック入力画面へ進むのボタンを押下してください。

延長の登録は期間満了の6ヶ月前から登録が可能です。残り期間が7ヶ月以上のものは選択できません。
また、サポート期間満了後は、延長したい対象サポートが選択できなくなりますので、延長登録は期間満了までにご対応をお願いいたします。
※満了後に延長登録が必要となった場合はサポートパック登録受付センターへご相談ください。

※左の画面では選択したサポートIDに紐づく対象製品の赤色網掛部分がサポート満了6ヶ月を切っているものになります。

修正が必要な場合、本ページの左下にある **サポートID選択画面へ戻る** ボタンから前ページに戻りサポートIDの選択をしてください。

一括契約期間延長(継続) STEP3 延長用サポートパッケージ一括入力画面

STEP3 延長用サポートパッケージ一括入力画面

サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポート対象製品一括入力



CSVファイルを使用し、一括で入力することができます。

サポートID情報

サポートID	362
お客さま名	〇〇株式会社
システム名	販売システム

以下の「指定フォーマットのダウンロードはこちら」をクリックすると、Step2で選択した延長対象製品の情報がCSVファイルでダウンロードされます。

そのCSVファイルに延長用サポートパック（サポートパック延長キット）の型番と製品シリアルNo.をご入力ください。

その後、「参照」ボタンを押してCSVファイルを選択し、「Step4→延長用サポートパック入力画面へ進む」ボタンを押してください。

① 指定フォーマットのダウンロードはこちら

ファイル名	format_supportnew_hwkeizoku.csv
	<input type="button" value="ファイルの選択"/>

←Step2 延長対象製品選択画面へ戻る

③ Step4→延長用サポートパック入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

期間延長のみ一括登録で利用する「指定フォーマット」は本画面の①よりダウンロードが必要になります。

①「指定フォーマットのダウンロードは[こちら](#)」よりダウンロード頂くことにより、STEP2で選択した延長対象製品の情報を記載した指定フォーマットがダウンロードされます。

ダウンロードした指定フォーマットに記載されている「変更不可」欄（セル）の情報に間違いが無いかご確認ください。間違いが無ければ、ダウンロードした指定フォーマット(csvファイル)に延長用としてご購入頂いた製品の型番、シリアルNo.を記載し、任意の場所に保存してください。

指定フォーマットを作成、保存後② **赤枠** の中にある「ファイルの選択」ボタンを押し、上記で必要情報を記入した「指定フォーマット」を選択いたします。選択が完了すると「ファイルの選択」ボタンの上に、ファイル名が表示されます。※左の画面はファイル選択後の画面です。

対象ファイル選択後③を押下します。

ダウンロードした指定フォーマットに記載されている「変更不可」欄（セル）の情報を修正する場合、[延長対象製品選択画面へ戻る](#) ボタンを押下し延長対象製品を再度選択してください。

一括契約期間延長(継続) STEP4 延長用サポートパック入力画面

STEP4 延長用サポートパック入力

サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポート対象製品入力

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートパック一括入力 ▶ **STEP4 延長用サポートパック入力** ▶ STEP5 入力内容確認 ▶ STEP6 お申し込み完了

サポートID情報

サポートID 362

お客さま名 ○○株式会社

システム名 販売システム

1/1ページ

サポートパック・サポートバンドルの情報

サポートパック・サポートバンドルの型番 NH508-R100-Express/SX-Aurora SupportPack ExpressSupportPack G3 R110x-1E用 5日間8:30~17:30対応(4年間) 対応日数時間数: 5日/週(月曜日~金曜日) 8:30~17:30

製品シリアルNo. R14-54-9

延長分 サポートパック型番 サポートID 362

製品シリアルNo. R14-51-9

年数 5年間

対応曜日 月曜日~金曜日

サポート対象製品

構成名

サポート対象製品型番 NH100-Express5800/R110e

製造番号 2Z94824

ご購入日 2024年7月26日 サービス開始日/終了日の確認

サービス開始日 2024年7月26日

サービス終了日 2025年12月31日

右側に続く(実際の画面は下にスクロールとなります)

設置場所 現場でお使いする際の住所となりますので、現場、ビル名まで正確にご入力ください。

郵便番号 〒100-8001

住所 都道府県 東京都 市区町村 港区 番地/ビル名 3-3-1

会社名/団体名 ○○株式会社

部署 情報システム部

お名前 田中太郎

電話番号 03-1234-5678

オプション情報

品番	型番	品名	数量
1	NH102	8GB増設メモリモジュール(1x8GB/L)	1
2	NH103	RAIDコントローラ(512MB, RAID 0/1/5/6)	1
3	NH103	増設バッテリー	1
4	NH150	増設用7.2GB HDD	1
5			
6			
7			
8			

1/1ページ

1件中 1件を表示

戻る Step3 延長用サポートパック一括入力画面へ戻る

進む Step5 入力内容確認画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠 の部分が指定フォーマットより取り込まれた情報が表示されます。内容に間違いが無いかご確認ください。その他の表示されている情報は、既存で登録されているサポート情報が表示されます。内容に間違いが無ければ **入力内容確認画面へ進む** ボタンを押して次に進んでください。

内容を修正する場合 **延長用サポートパック一括入力画面へ戻る** ボタンを押下し、修正を行ってください。

一括契約期間延長(継続) STEP5 入力内容確認画面

STEP5 入力内容確認画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・入力内容確認

STEP1 サポートID選択 → STEP2 延長対象製品選択 → STEP3 延長用サポートバック/バンドル入力 → STEP4 延長用サポートバック入力 → **STEP5 入力内容確認** → STEP6 お申し込み完了

中略

サポートID情報

サポートID	362
お客さま名	〇〇株式会社
システム名	販売システム

サポート対象製品

1件中 1～1件を表示
1/1ページ 表示件数 1件

サポートバック・サポートバンドルの情報

サポートバック・サポートバンドルの種類

NH508-8100-Express/SX-Aurora SupportPack
ExpressSupportPack G3 R110x-1E用 5日間8:30～17:30対応(4年間)
対応日数時間帯: 5日/週(月曜日～金曜日) 8:30～17:30

製品シリアルNo.

814-54-9

延長分 2回目

サポートバック型番

NH508-8100-R1BC
ExpressSupportPack G3 延長キット R110x-1E用 5日
サービス期間: サービス開始4年を1年間延長
対応日数時間帯: 週5日 8:30～17:30

製品シリアルNo.

814-51-9

年数

5年間

対応曜日

月曜日～金曜日

サポート対象製品

構成名

サポート対象製品型番

N8100-ExpressS800/R110e-

製造番号

2Z9

ご購入日

2024年7月26日

サービス開始日

2024年7月26日

サービス終了日

2025年12月31日

右側に続く(実際の画面は下にスクロールとなります)

設置場所

郵便番号

108-8001

住所

都道府県:	東京都
市区町村:	港区
番地/ビル名:	芝5-7-1

会社名/団体名

〇〇株式会社

ご所属

情報システム部

お名前

日電太郎

電話番号

03-1234-5678

オプション機器

追加のオプション機器

型番	品名	数量
1 N8102	8GB増設メモリボード(1x8GB/U)	1
2 N8103	RAIDコントローラ(512MB, RAID 0/1/5/6)	1
3 N8103	増設バッテリー	1
4 N8150	増設用7.3.2GB HDD	1

修正 取消

1/1ページ 表示件数 1件

1件中 1～1件を表示

この内容で申し込む

本画面の具体的な登録手順

青枠の内容をご確認頂き、間違いが無ければ**この内容で申し込む**ボタンを押下しSTEP6に進んでください。

一括契約期間延長(継続) STEP6 お申し込み完了画面

STEP6 お申し込み完了画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・お申し込み完了



サポートバックの延長登録申し込みを受け付けました。

【延長受付番号】 80

延長受付番号は、お問い合わせの際などに必要な番号となりますので、お手元にお控えください。また、「通知先」として設定されている方へ延長受付番号をメールにて送付させていただきます。
弊社での延長登録手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面で延長登録完了をお知らせいたします。

登録完了になった製品からサービスがご利用できます。

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・各種手続き

→ サポートバック/サポートバンドルの登録

→ 登録状況確認

※一部製品につきましては、登録完了までにお時間がかかる場合があります。

順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

[トップへ](#)

本画面の具体的な登録手順

STEP5の「この内容で申し込む」ボタンを押下後、左の画面が表示され、登録を受け付けた旨のメールが登録者(申込者、利用管理者、利用管理者代行)に届きます。

登録完了後送信メールサンプル(契約期間延長登録)

サポートパック/サポートバンドル契約期間延長受け付けのお知らせ

NECサポートパック登録受付センターよりお知らせします。
平素は格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。
以下でご利用いただいていますサポートIDにおいて、サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長を受け付けました。

延長受付番号：80C■■■■■
サポートID：399■■■■■
お客様名：〇〇電気株式会社
システム名：サンプル（株）〇〇システム
サポート対象製品の受付番号一覧：
DC01001

1. 延長登録完了のご確認方法

弊社での契約期間延長手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面にて延長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・バンドル登録

→ サポートパック/サポートバンドル登録状況確認

※一部製品につきましては、延長登録完了までにお時間がかかる場合があります。順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

今後も、皆様により一層ご満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、NECのサポートサービスを末永くご活用賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

<左部分の続き>

本メールについてご不明な点がございましたら下記まで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～金曜日の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。

=====

※本メールに返信(リプライ)しても、お問い合わせ窓口には届きませんのでご注意ください。

【参考】HWサポート期間延長時の注意点

ハードウェアについてはサポートパックの期間終了後は契約期間延長はできません。必ず期間満了前までに期間延長の登録をお願いいたします。

諸事象により期間満了までに期間延長登録ができなかった場合は下記問い合わせ窓口にご相談ください。

■HW製品ご登録に関するお問い合わせ

HWサポートパック・サポートバンドルご購入後の登録手続き操作でわからないことを質問したい場合は、サポートパック登録受付センターにてご対応させていただきます。

サポートパック登録受付センター

電話番号：03-3454-6818

e-mail：SupportPack@support.jp.nec.com

受付時間：月～金 9:00～12:00、13:00～17:00（土日、祝祭日および弊社の休日を除く）

サポートパック/サポートバンドルの期間延長 登録手順(一括契約期間延長(継続) PP編)



サポートパック満了前に新しいサポートパックをご購入して頂くことで期間延長をすることが可能です。ここでは期間延長用としてサポートパックを追加購入頂いた場合の一括期間延長(継続)登録を実施する手順についてご説明いたします。

左の赤枠部分の「登録お申し込み」を選択された場合、以降のページをご参照ください。

一括契約期間延長(継続) STEP1 サポートID選択画面

STEP1 サポートID選択画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポートID選択

STEP1 サポートID選択
STEP2 延長対象製品選択
STEP3 延長用サポートバック挿入
STEP4 延長用サポートバック入力
STEP5 入力内容確認
STEP6 お申し込み完了

サポートIDを選択してください。

以下の条件で絞り込んで検索

サポートID
お客さま名
システム名
表示サポートID選択 サポート期間中のIDを表示

条件クリア 絞り込み検索

検索結果: 5件中1件~5件を表示

1/1ページ 表示件数 10件

選択	サポート状態	サポートID	お客さま名	システム名
<input type="radio"/>	有効	302	AAA株式会社	●●●●●示確認用
<input type="radio"/>	有効	302	BBB株式会社	●●●●●示確認用 2
<input checked="" type="radio"/>	有効	362	CCC株式会社	Jboss製品
* Jboss製品				
<input type="radio"/>	有効	362	XXX株式会社	PostgreSQL製品
<input type="radio"/>	有効	362	〇〇株式会社	販売システム

② 次へ

本画面の具体的な登録手順

画面上段の黄色部分は登録全体の流れを表しており、紺色の部分が現在登録を実施されているSTEPになります。

ログインしたユーザIDに紐づいているサポート対象案件が一覧で表示されます。

期間延長するサポートIDを①より選択し、②次へのボタンを押下すると、STEP2の入力画面に遷移します。

■一括契約期間延長(継続)登録はNECサポートポータルにログインしている状態でご登録が可能になります。
NECサポートポータルの初期画面よりログイン後、ご登録を始めてください。

NECサポートポータル初期画面(抜粋)

NECサポートポータル

ログイン

サポートサービスについて お問い合わせ サポート情報 ご利用確認・各種の手続き

NECサポートポータル

一括契約期間延長(継続) STEP2 継続対象製品選択画面

STEP2 継続対象製品選択画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・延長対象製品選択

STEP1 サポートID選択 → **STEP2 延長対象製品選択** → STEP3 延長用サポートパック入力 → STEP4 延長用サポートパック入力 → STEP5 入力内容確認 → STEP6 お申し込み完了

サポートID情報
サポートID: 362
お客さま名: CCC株式会社
システム名: 3boss製品

中略

全選択 全解除

1/1ページ 表示件数 10件

選択	受付番号	商品名	サポートバック種別
		サポートバック	サービス期間
		サポート対象製品	製造番号(シリアルNo.)
<input type="checkbox"/>	SA004905		PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
	ULH1F	PPSupportPack(for Windows (1 CPUライセンス))時間延長サービス	2024/05/15~2026/05/31 【延長可】
	UL1276-C	3.3 for Windows (1CPUライセンス)	
<input checked="" type="checkbox"/>	SA004914		PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
	ULH1F	PPSupportPack(for Windows (1 CPUライセンス))時間延長サービス	2024/07/26~2025/07/31 【延長可】
	UL1276	3.3 for Windows (1CPUライセンス)	
<input type="checkbox"/>	SA004914		PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
	ULH1F	PPSupportPack(for Windows (1 CPUライセンス))時間延長サービス	2024/07/26~2025/07/31 【延長可】
	UL1276	3.3 for Windows (1CPUライセンス)	
<input type="checkbox"/>	SA004914		PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
	ULH1F	PPSupportPack(for Windows (1 CPUライセンス))時間延長サービス	2024/07/26~2025/07/31 【延長可】
	UL1276-C	3.3 for Windows (1CPUライセンス)	

←Step1 サポートID選択画面に戻る

Step3→ 延長用サポート/パック入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠に前の画面(P39)で入力したサポートIDの情報が表示されます。内容に間違いが無ければ①部分の入力に進んでください。

画面中段にSTEP1で選択したサポートIDに登録されている製品詳細一覧が表示されますので、延長する対象製品を①チェックし、②延長用サポートパック入力画面へ進むのボタンを押下してください。

修正が必要な場合、**サポートID選択画面へ戻る** ボタンから前ページに戻りサポートIDの選択をしてください。

一括契約期間延長(継続) STEP3 延長用サポートパック一括入力画面

STEP3 延長用サポートパック一括入力画面

サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポート対象製品一括入力



CSVファイルを使用し、一括で入力することができます。

サポートID情報

サポートID	362
お客さま名	CCC株式会社
システム名	Jboss製品

以下の「指定フォーマットのダウンロードはこちら」をクリックすると、Step2で選択した延長対象製品の情報がCSVファイルでダウンロードされます。
そのCSVファイルに延長用サポートパック(サポート/バック延長キット)の型番と製品シリアルNo.をご入力ください。
その後、「参照」ボタンを押してCSVファイルを選択し、「Step4→延長用サポートパック入力画面へ進む」ボタンを押してください。

① 指定フォーマットのダウンロードはこちら

ファイル名	② format_supporttext_pp_e.csv
	ファイルの選択

←Step2 延長対象製品選択画面へ戻る

③ Step4→延長用サポート/バック入力画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

期間延長のみ一括登録で利用する「指定フォーマット」は本画面の①よりダウンロードが必要になります。

①「指定フォーマットのダウンロードは[こちら](#)」よりダウンロード頂くことにより、STEP2で選択した延長対象製品の情報を記載した指定フォーマットがダウンロードされます。

ダウンロードした指定フォーマットに記載されている「変更不可」欄(セル)の情報に間違いが無いかご確認ください。間違いが無ければ、ダウンロードした指定フォーマット(csvファイル)に延長用としてご購入頂いた製品の型番、シリアルNo.を記載し、任意の場所に保存してください。

指定フォーマットを作成、保存後② **赤枠** 中にある「ファイルの選択」ボタンを押し、上記で必要情報を記入した「指定フォーマット」を選択いたします。選択が完了すると「ファイルの選択」ボタンの上に、ファイル名が表示されます。※左の画面はファイル選択後の画面です。

対象ファイル選択後③を押下します。

ダウンロードした指定フォーマットに記載されている「変更不可」欄(セル)の情報を修正する場合、[延長対象製品選択画面へ戻る](#) ボタンを押下し延長対象製品を再度選択してください。

一括契約期間延長(継続) STEP4 延長用サポートパック入力画面

STEP4 延長用サポートパック入力画面

サポートパック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・サポート対象製品入力

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートパック一括入力 ▶ **STEP4 延長用サポートパック入力** ▶ STEP5 入力内容確認 ▶ STEP6 お申し込み完了

サポートID情報	
サポートID	362
お客さま名	CCC株式会社
システム名	iboss製品

中略

1/1ページ

サポートパック・サポートバンドルの情報

サポートパック・サポートバンドルの型番	ULH1F-PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品 PPSupportPack() for Windows (1CPUライセンス) 時間延長サービス 対応日数時間補: 7日/週 終日
製品シリアルNo.	AA3C-DCA9-MFE4-GND1
延長分 (48週)	サポートパック型番 製品シリアルNo. カードに記載の型番とシリアルNo. をご入力ください。 (シリアルNo. は半角 4桁-4桁-4桁-4桁、もしくは半角10桁) ULH1F-PPSupportPack() for Windows (1CPUライセンス) 時間延長サービス 対応日数時間補: 7日/週 終日
製品シリアルNo.	AA3C-WCA9- 品名表示 入力行を追加
年数	2年間
サポート対象製品	
構成名	
サポート対象製品型番	«UL1276-902»-«CLUSTERPRO X3.3 for Windows (1CPUライセンス)
サービス開始日	2024 年 7 月 26 日 サービス終了日の確認
サービス終了日	2026 年 7 月 31 日

1/1ページ

1件中 1件目を入力

件目へ移動する

←Step3 延長用サポートパック一括入力画面へ戻る Step5→ 入力内容確認画面へ進む

本画面の具体的な登録手順

青枠 の部分が指定フォーマットより取り込まれた情報が表示されます。内容に間違いが無いかご確認ください。その他の表示されている情報は、既存で登録されているサポート情報をが表示されます。内容に間違いが無ければ **入力内容確認画面へ進む** ボタンを押して次に進んでください。

内容を修正する場合 **延長用サポートパック一括入力画面へ戻る** ボタンを押下し、修正を行ってください。

一括契約期間延長(継続) STEP5 入力内容確認画面

STEP5 入力内容確認画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・入力内容確認

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 延長対象製品選択 ▶ STEP3 延長用サポートバック選択入力 ▶ **STEP5 入力内容確認** ▶ STEP6 お申し込み完了

中略

サポートID情報

サポートID: 362

お客さま名: CCC株式会社

システム名: Jbosn製品

中略

サポート対象製品

1件中 1～ 1件を表示
1/1ページ

表示件数 1件

サポートバック・サポートバンドルの情報

サポートバック・サポートバンドルの種類: ULH1F-PPSupportPack/PP・サポートサービスバンドル製品
PPSupportPack(for Windows (1CPUライセンス))時間延長サービス
対応日数時間帯: 7日/週 終日

製品シリアルNo.: AA3C-OCA9-

延長分 2期間

サポートバック型番: ULH1F-PPSupportPack(for Windows (1CPUライセンス))時間延長サービス
対応日数時間帯: 7日/週 終日

製品シリアルNo.: AA3C-WCA9-

年数: 2年間

サポート対象製品

構成名

サポート対象製品型番: UL1276-3.3 for Windows (1CPUライセンス)

サービス開始日: 2024 年 7 月 26 日

サービス終了日: 2026 年 7 月 31 日

修正 取消

1/1ページ

表示件数 1件

1件中 1～ 1件を表示

この内容で申し込む

本画面の具体的な登録手順

青枠の内容をご確認頂き、間違いが無ければ**この内容で申し込む**ボタンを押下しSTEP6に進んでください。

一括契約期間延長(継続) STEP6 お申し込み完了画面

STEP6 お申し込み完了画面

サポートバック/サポートバンドルの一括契約期間延長(継続)・お申し込み完了



サポートバックの延長登録申し込みを受け付けました。

【延長受付番号 80

延長受付番号は、お問い合わせの際などに必要な番号となりますので、お手元にお控えください。また、「通知先」として設定されている方へ延長受付番号をメールにて送付させていただきます。
弊社での延長登録手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面で延長登録完了をお知らせいたします。

登録完了になった製品からサービスがご利用できます。

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

→ サポートバック/サポートバンドルの登録

→ 登録状況確認

※一部製品につきましては、登録完了までにお時間がかかる場合があります。
順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

[トップへ](#)

本画面の具体的な登録手順

STEP5の「この内容で申し込む」ボタンを押下後、左の画面が表示され、登録を受け付けた旨のメールが登録者(申込者、利用管理者、利用管理者代行)に届きます。

登録完了後送信メールサンプル(契約期間延長登録)

サポートパック/サポートバンドル契約期間延長受け付けのお知らせ

NECサポートパック登録受付センターよりお知らせします。
平素は格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。
以下でご利用いただいておりますサポートIDにおいて、サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長を受け付けました。

延長受付番号：800-
サポートID：399-
お客様名：〇〇電気株式会社
システム名：サンプル（株）〇〇システム
サポート対象製品の受付番号一覧：
DC01001

1. 延長登録完了のご確認方法

弊社での契約期間延長手続き完了後、NECサポートポータルのご契約者様専用画面にて延長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・バンドル登録

→ サポートパック/サポートバンドル登録状況確認

※一部製品につきましては、延長登録完了までにお時間がかかる場合があります。順次手続きを行っておりますので、しばらくお待ちください。

今後も、皆様により一層ご満足いただけるサービス提供に努めてまいりますので、NECのサポートサービスを末永くご活用賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

<左部分の続き>

本メールについてご不明な点がございましたら下記まで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～金曜日の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。

※本メールに返信(リプライ)しても、お問い合わせ窓口には届きませんのでご注意ください。

【参考】PPサポート期間延長時の注意点(1/2)

サポートパックご購入後、サポートID利用期間(サービス期間満了日)が過ぎてしまった場合、NECサポートポータルにログインして頂いても対象案件が表示されず、登録を進めることができない場合がございますのでご注意ください。
本事象が発生した場合、下記方法をお試しください。

対象のサポートIDが表示されない場合の対応方法

「契約期間延長(継続)」登録画面STEP1の「表示サポートID選択」項目に「全てのIDを表示」を選択して「絞り込み検索」ボタンを押下し、対象のサポートIDを選択して登録を進めてください。

サポートパック/サポートバンドルの契約期間延長(継続)・サポートID選択

①「表示サポートID選択」のプルダウンメニューで「全てのIDを表示」を選択

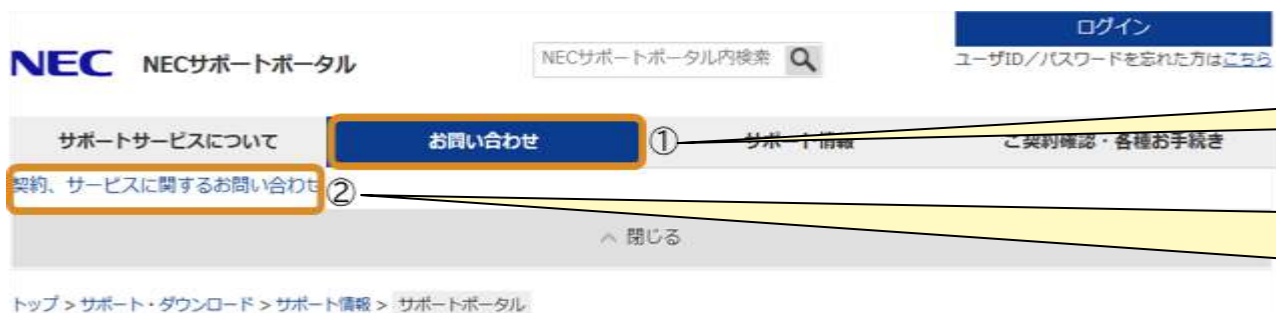
②選択後「絞り込み検索」ボタンを押下

※上記方法でもサポートIDが表示されない場合、NECサポートポータルのPP・サポートサービス担当で対応いたしますので専用問い合わせフォームよりご依頼ください。(専用問い合わせフォーム表示手順は次ページをご参照ください。)

【参考】PPサポート期間延長時の注意点(2/2)

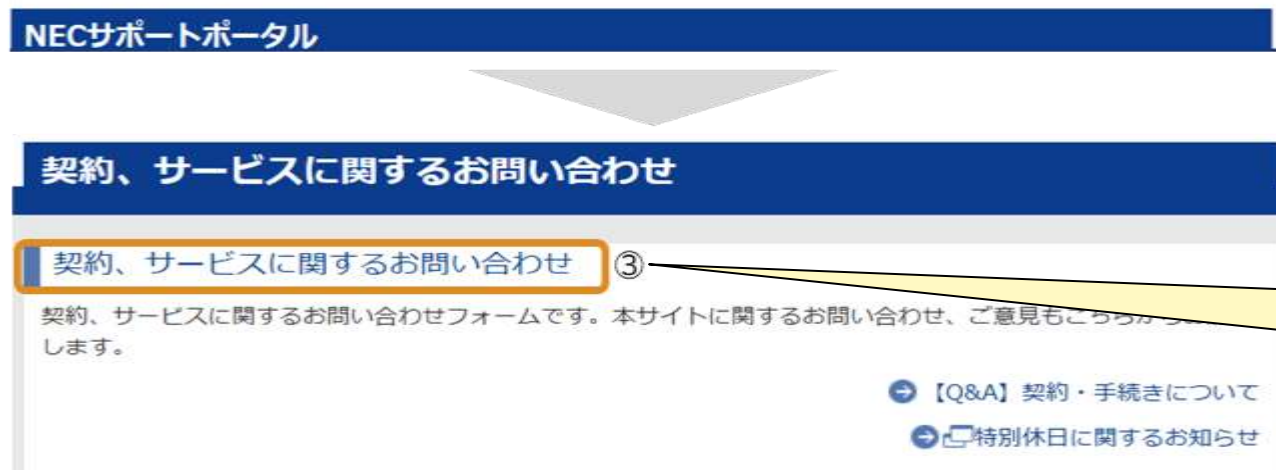
前ページの操作を実施してもサポートIDが表示されない場合

NECサポートポータルPP・サポートサービス担当で登録させていただきますので、メニュー[お問い合わせ]→[契約、サービスに関するお問い合わせ] フォームよりご依頼ください。登録完了後、担当者よりメールにてご連絡させていただきます。



①「お問い合わせ」をクリックします。

①の「お問い合わせ」をクリックすると
②「契約、サービスに関するお問い合わせ」が表示されますので、そちらをクリックしてください。下の画面に遷移します。



③「契約、サービスに関するお問い合わせ」をクリックし問い合わせ専用フォームに移動し必要事項をご記入頂き送信してください。

【ご参考】登録作業後のサポートパック登録状況の確認方法(1/2)

■本確認方法は新規、追加、期間継続登録すべて共通でご利用できます。

1. NECサポートポータル初期画面



3. ログイン後初期画面



2. ログイン画面



4. サポートパック／サポートポータル画面



- 「1.」はNECサポートポータルの初期画面になります。右上の「ログイン」ボタンを押下してください。「2.」の画面に遷移します。
「2.」の画面でお客さまのユーザID、パスワードを入力し、ログインボタンを押しログインしてください
「3.」はログインした初期画面になります。画面の中の①「ご契約確認・各種お手続き」を押下するとサブメニューが表示されますので②「サポートパック／サポートバンドルの登録」を選択・押下してください。
「4.」の画面の中の「登録状況確認」を押下ください。次ページ(P49)の「5. サポートパック／サポートバンドルの登録状況確認・サポートID選択」に遷移します。

【ご参考】登録作業後のサポートパック登録状況の確認方法(2/2)

5. サポートパック／サポートバンドルの登録状況確認・サポートID選択画面

サポートパック／サポートバンドルの登録状況確認・サポートID選択

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 登録状況確認

中略

検索結果：3件中1件～3件を表示

1/1ページ 表示件数 10件 ▼

選択	サポートID ▲ ▼	お客さま名 ▲ ▼	システム名 ▲ ▼
<input type="radio"/>	302	●●●●●●	●●●●●●
<input checked="" type="radio"/>	362	バック株式会社	バック登録システム
<input type="radio"/>	362	バック株式会社	バック登録システム

② 次へ

6. サポートパック／サポートバンドルの登録状況確認・登録状況確認画面

サポートパック／サポートバンドルの登録状況確認・登録状況確認

STEP1 サポートID選択 ▶ STEP2 登録状況確認

サポートID情報

サポートID	362
お客さま名	バック株式会社
システム名	バック登録システム

中略

1件中 1～1件を表示

1/1ページ 表示件数 10件 ▼

登録状況	受付番号	構成名 サポートパック サポート対象製品	サポートパック種別 サービス期間 製造番号 (シリアルNo.)
登録確認中	SA	バック用サーバ	Express/SX-Aurora SupportPack
	NH508-	ExpressSupportPack G 3 R110x-1E用 5日間8:30～17:30対応(4年間)	2024/07/22～2028/07/21
	N8100-	Express5800/R110e-1E(4C/E3-1270v2)	22

戻る

「5.」ログインしたユーザIDで確認ができるサポートIDが一覧で表示されますので、確認したいサポートIDを①より選択し、②「次へ」ボタンを押下してください。「6.」の画面に遷移致します。(サポートIDはサポートパック登録作業完了後に送付されるメールに記載されております)

「6.」の画面左にある「登録状況」をご確認ください。

登録状況には「登録確認中」と「登録完了」の2種類がございます。「登録確認中」は登録が完全に完了していないことを表します。(ご登録いただいた機器構成の確認等を行っております。)

【ご参考】サポートパック登録に関するよくあるご質問

項番	質問事項	ご回答内容
1	期間延長用としてサポートパックを新たに購入し、サポートパック／サポートバンドルの契約期間延長(継続)をしようとしたら、サポートIDの利用期間が過ぎてしまっているため、NECサポートポータルへログインしても登録することができません。どうすればよいでしょうか？	本資料掲載の「【参考】サポート期間延長時の注意点(1/2)」(P24 参照)をお試し頂くことで表示される場合がございます。左記の対応でも、サポートIDが表示されない場合、NECサポートポータルのPP・サポートサービス担当にて対応させていただきますので、「【参考】サポート期間延長時の注意点(2/2)」(P25)ご参照の上、専用問い合わせフォームよりお問い合わせください。 ※ハードウェアについてはサポートパックの期間終了後は契約期間延長はできません。
2	「サポートパック／バンドルサービス期間終了のお知らせ」(または「サービス終了日のお知らせ」)というメールが届きました。 引き続きサポート契約を行いたいのですが、どうすればよいですか？	継続してサポートサービスをご希望される場合は、保守契約締結または更新用サポートパックをご購入頂き継続の手続きを行って頂きますようお願いいたします。 詳しくは、販売店またはNECの担当営業ご相談ください。 ※初期登録時、利用管理者代行に担当営業をご登録頂けると「サービス終了日のお知らせ」メールが担当営業にも届くため、スムーズな対応が可能になると思います。

※NECサポートポータルのFAQにはこれまで頂いた多数のFAQが蓄積されております。お困りごとがある場合、FAQを検索頂くことでお探しの情報が見つかる場合もございますので是非ご活用ください。

URL:<https://www.support.nec.co.jp/ListSupportFAQ.aspx>

\Orchestrating a brighter world

NEC