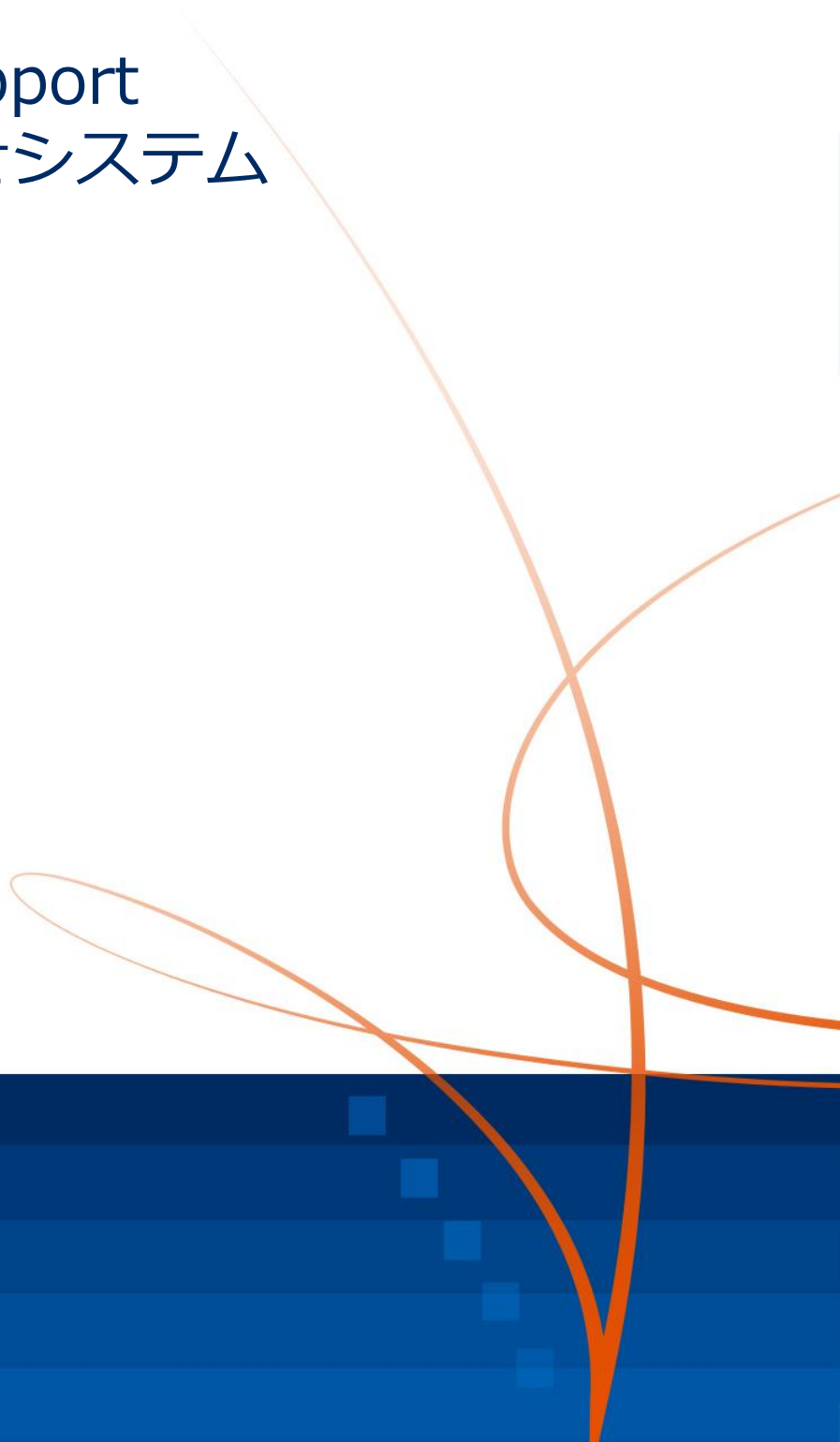


NEC JBoss Support WEB問い合わせシステム 利用の手引き

2021/04

日本電気株式会社



目次

1. <u>WEB問い合わせシステムへのアクセス</u>	
WEB問い合わせシステムへのアクセス -----	P.5
2. <u>システム構成情報</u>	
システム構成情報の登録（システム～サーバ） -----	P.9-10
システム構成情報の登録（サーバのみ登録） -----	P.11
システム構成情報の変更（システム） -----	P.12
システム構成情報の変更（サーバ） -----	P.13
3. <u>問い合わせ</u>	
新規問い合わせ -----	P.15-17
問い合わせ一覧の表示 -----	P.18-19
問い合わせ履歴の直接表示 -----	P.20
問い合わせの更新 -----	P.21
継続問い合わせ -----	P.22
問い合わせの終了とアンケート -----	P.23
4. <u>情報のご提供方法</u>	
情報のご提供方法 -----	P.25-27
5. <u>その他情報の確認と変更</u>	
契約情報/登録情報 -----	P.29
アカウント情報（個人情報の変更） -----	P.30
お問い合わせ先 -----	P.31

はじめに

本書では、NEC JBoss Support のWEB問い合わせシステムのご利用方法をご案内いたします。

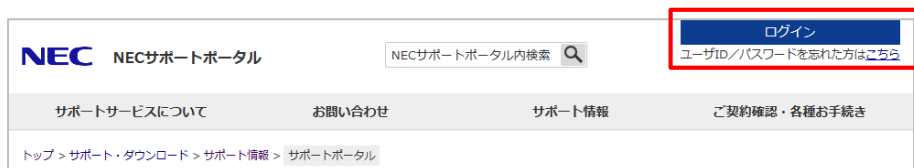
1. WEB問い合わせシステムへのアクセス

NECサポートポータルからWEB問い合わせシステムへのアクセス方法を説明します。

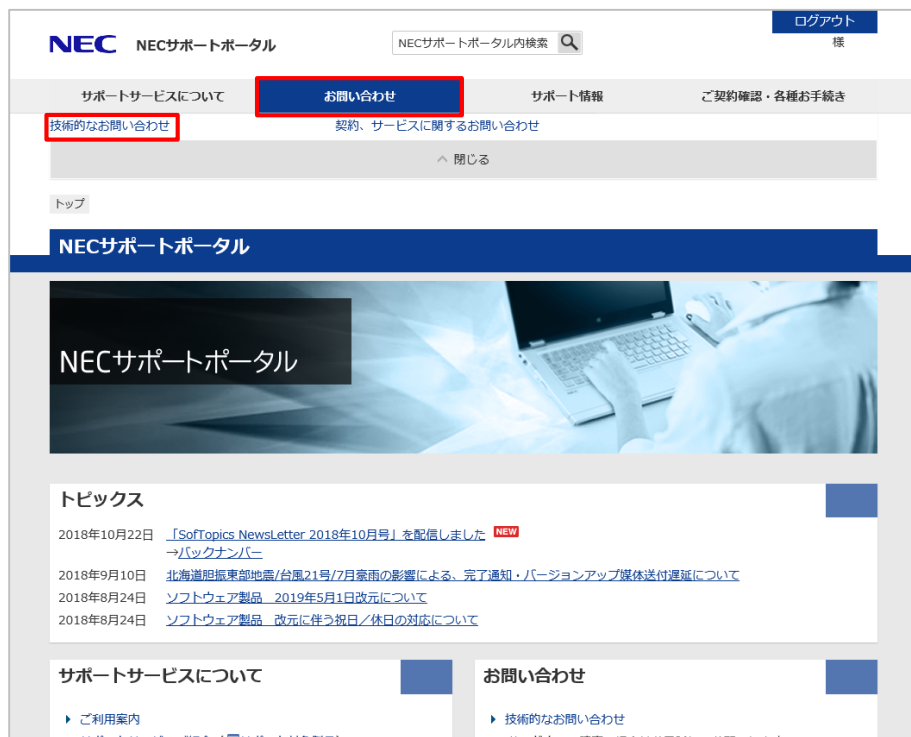
WEB問い合わせシステムへのアクセス①

■ NECサポートポータル (<https://www.support.nec.co.jp/>) でログイン後、WEB問い合わせシステムへアクセスします。

1. 「ログイン」 ボタンを選択し、ユーザ名/パスワードを入力後にログインします。



2. 「お問い合わせ」の「技術的なお問い合わせ」を選択します。



WEB問い合わせシステムへのアクセス②

3. 「ソフトウェアの技術的なお問い合わせ（新規）」リンクを選択します。

The screenshot shows the NEC support portal interface. The main navigation bar includes 'サポートサービスについて', 'お問い合わせ', 'サポート情報', and 'ご契約確認・各種手続き'. The 'お問い合わせ' section is expanded to show '技術的なお問い合わせ'. Under this, there are links for 'よくあるご質問(サポートFAQ)', 'WEBでのお問い合わせ', and 'ソフトウェアの技術的なお問い合わせ (新規)'. The 'ソフトウェアの技術的なお問い合わせ (新規)' link is highlighted with a red box. Below it, there is a warning message about support ID requirements and a list of related links.



4. お問い合わせを行う予定の JBoss製品 のご契約があるサポートIDを選択し、「次へ」ボタンを選択してください。
(本画面は複数のサポートIDをお持ちの場合にのみ表示されます。)

The screenshot shows the 'お問い合わせ (新規) ・サポートID選択' page. It prompts the user to select a support ID based on the following conditions: 'サポートID', 'お客様名', and 'システム名'. There are input fields for each and a '絞り込み検索' button. Below the search fields, it shows '検索結果: 2件中1件~2件を表示' and a table of results. The first row is selected, and the '次へ' button is highlighted with a red box.

選択	サポートID	お客様名	システム名
<input checked="" type="radio"/>	00000000	お客様	メインシステム名
<input type="radio"/>	99999999	NEC	SQLRC



WEB問い合わせシステムへのアクセス③

5. 検索結果が表示されます。該当製品の「選択」ラジオボタンを選択し、「次へ」ボタンを選択します。

NEC サポートポータル

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・各種手続き

トップ > 技術的なお問い合わせ > お問い合わせ (新規) ・ サポートID選択 > お問い合わせ (新規) ・ 契約製品選択

お問い合わせ (新規) ・ 契約製品選択

選択情報

サポートID: お客さま名: システム名:

以下の条件で絞り込んで検索

型番:

品名:

条件クリア 絞り込み検索

検索結果: 1件中1件~1件を表示

1/1ページ 表示件数 10件

選択	型番	品名	契約期間	日数	時間帯
<input type="radio"/>	ULH3F-4308-092	PPSupportPack24(Red Hat Process Automation Manager 64Core(3年更新))プレミアム	2019/12/20~	7日/週	終日

戻る 次へ

ページの先頭へ戻る

会社概要 個人情報保護 ご利用条件 お問い合わせ



6. 「各製品のWebサイトへ」ボタンを選択します。

NEC サポートポータル

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・各種手続き

トップ > 技術的なお問い合わせ > お問い合わせ (新規) ・ サポートID選択 > お問い合わせ (新規) ・ 契約製品選択 > お問い合わせ (新規) ・ お問い合わせ案内

お問い合わせ (新規) ・ お問い合わせ案内

選択された ULSV19-A023 は以下の製品です。

- ・ Oracle製品
- ・ SQL Server製品
- ・ JBoss製品
- ・ PostgreSQL製品

Oracle製品/SQL Server製品/JBoss製品/PostgreSQL製品に関するお問い合わせは各製品のWebサイトよりお願いします。

[各製品のWebサイトへ](#)

※ユーザIDによる認証が必要になる場合があります。
ログイン画面が表示された場合、
NECサポートポータルサイトでお使いのユーザIDをご利用ください。

<ご注意>
以下の製品のお問い合わせ状況の確認は、各製品のWebサイトで可能です。
本サイトのメニュー「お問い合わせ (継続/状況確認)」では確認できませんのでご注意ください。

- ・ Oracle製品
- ・ SQL Server製品
- ・ JBoss製品
- ・ PostgreSQL製品



WEB問い合わせシステム画面が表示されます。

2. システム構成情報

お問い合わせの前に、システム構成情報の入力が必要となります。

お客様のご利用形態に合わせてご登録いただければ、次回のお問い合わせの際には、対象のシステム構成情報を選択することでお問い合わせが可能です。

システム構成情報の登録（システム～サーバ） ①

お問い合わせの前にシステム構成の登録をお願いします。



NEC JBoss Support

問い合わせ	システム構成情報	契約情報/登録情報
NEC JBoss Support	システム登録	
	システム変更	
お客様は NEC サポートポータルにログインされています。	サーバ登録	
システムに関するお問い合わせ	サーバ変更	



契約選択

処理対象のご契約を選択してください。

※以下の製品はお問い合わせできません

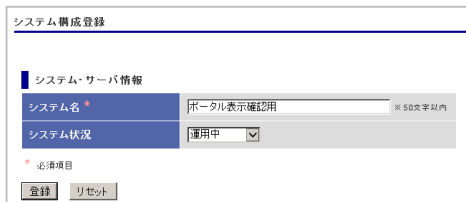
契約終了 無契約

次へ

名寄せ (主サポートID: /)

サブポートID	契約ユーザ名	プロジェクト名
/	NECサポートポータル	ポータル表示確認用

選択	製品名	Ver.	OS	開始日	終了日	数量	日数/時間
<input type="radio"/>	PPF サポートサービス284 (JBoss EA P 16Core 1年 専用) プレミアム (UL4308-J381)			2009/08/23		1	平日 (祝祭日、NECP 日除く) 日: ~17:30
<input type="radio"/>	PPF サポートサービス284 (RH DM 84Core 3年専 用) プレミアム (UL4308-J384)			2009/08/23		1	平日 (祝祭日、NECP 日除く) 日: ~17:30



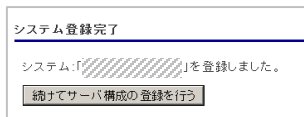
システム構成登録

システム・サーバ情報

システム名 * ※ 50文字以内

システム状況

* 必須項目



システム登録完了

システム「ポータル表示確認用」を登録しました。



次ページへ

1. メニューより「システム構成情報」 - 「システム登録」を選択します。

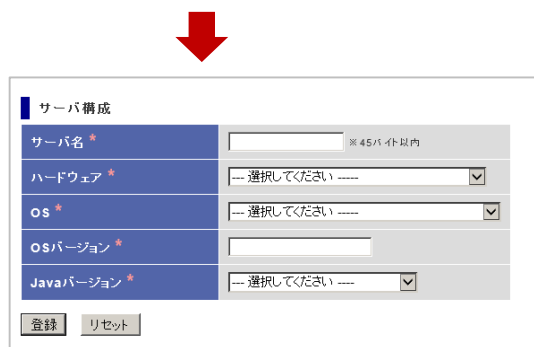
2. 対象のご契約を選択します。

3. 該当システムに関する情報を入力します。

- システム・サーバ情報
 - システム名 (必須)
 - システム状況

4. 続いて、サーバ構成の登録をおこないます。

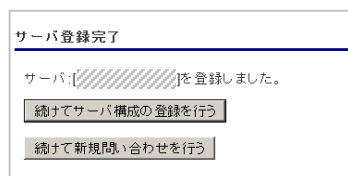
システム構成情報の登録（システム～サーバ）②



サーバ構成

サーバ名 *	<input type="text" value=""/> ※45バイト以内
ハードウェア *	--- 選択してください ---
OS *	--- 選択してください ---
OSバージョン *	<input type="text" value=""/>
Javaバージョン *	--- 選択してください ---

登録 リセット



サーバ登録完了

サーバ:[XXXXXXXXXX]を登録しました。

続けてサーバ構成の登録を行う

続けて新規問い合わせを行う

5. サーバ情報を入力します。

- サーバ情報
 - サーバ名(必須)
 - ハードウェア(必須)
 - OS (必須)
 - OSバージョン(必須)
 - Javaバージョン(必須)

6. これでシステム構成とサーバ構成の登録が完了しました。

これで新規問い合わせが可能です。

問い合わせ方法は、[P.15](#) 以降をご参照ください。

さらに別システムの構成とサーバ構成の登録も可能です。

複数のシステム、サーバを登録可能です。登録数の制限はありません。

1つのシステムに複数のサーバが存在する場合には、追加でサーバを登録してください。

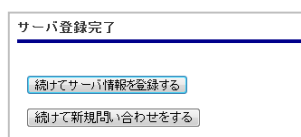
([P.11](#) 参照)

登録内容の変更については、[P.12～13](#) をご参照ください。

システム構成情報の登録（サーバのみ登録）

サーバのみ登録することも可能です。

（システム構成が事前に登録されていることが前提です。）



1. メニューより

「システム構成情報」 - 「サーバ登録」を選択します。

2. 対象のご契約を選択します。

3. 対象のシステムを選択します。

4. サーバ情報を入力します。

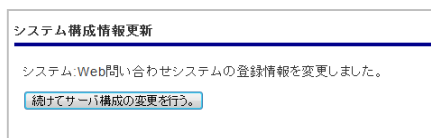
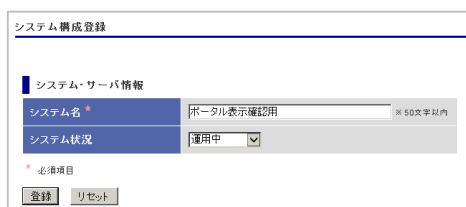
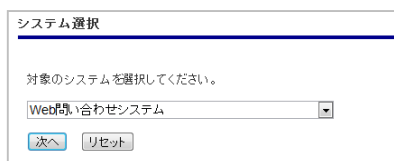
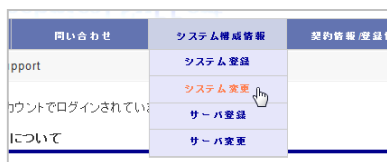
- サーバ情報
 - サーバ名(必須)
 - ハードウェア(必須)
 - OS (必須)
 - OSバージョン(必須)
 - Javaバージョン(必須)

5. サーバ構成の登録が完了しました。

システム構成情報の変更（システム）

システム構成情報に変更がある場合は、登録内容の修正をお願いします。

【システムに変更がある場合】



1. メニューより「システム構成情報」 - 「システム変更」を選択します。
2. 対象のご契約を選択します。
3. 変更するシステムを選択します。
4. システム情報を変更します。
 - システム・サーバ情報
 - システム名（必須）
 - システム状況
5. 変更が完了しました。
続けてサーバ構成の変更も可能です。

システム構成情報の変更（サーバ）

【サーバに変更がある場合】

お問い合わせ システム構成情報 契約前版/変更情報

システム登録
システム変更
サーバ登録
サーバ変更

してください。

契約選択

処理対象のご契約を選択してください。

※以下の製品はお問い合わせできません

契約終了 未契約

次へ

名寄せ (主サポートID: /)

サポートID	契約ユーザー名	プロジェクト名
/	NECサポートポータル	ポータル表示確認用

選択	製品名	Ver.	OS	開始日	終了日	数量	日数(時間)
<input type="radio"/>	PPCサポートサーバ324(JBoxx EAP 16Core 1年 標準)プロシブ (UL4308-J381)			2009/08/23		1	平日(祝祭日、NECF 日除く)8:00～17:30
<input type="radio"/>	PPCサポートサーバ324(RH DM 64Core 3年 標準)プロシブ (UL4308-J384)			2009/08/23		1	平日(祝祭日、NECF 日除く)8:00～17:30

システム選択

対象のシステムを選択してください。

Web標準/合わせシステム

次へ リセット

サーバ選択

問い合わせを行うサーバを選択してください。

TEST5

次へ リセット

サーバ構成

サーバ名 * ※45バイト以内

ハードウェア *

OS *

OSバージョン *

Javaバージョン *

登録 リセット

サーバ情報変更完了

サーバ:[TEST5]の登録情報を変更しました。

[続けてさらにサーバ構成の変更を行う](#)

[続けて新規問い合わせを行う](#)

1. メニューより「システム構成情報」 - 「サーバ変更」を選択します。
2. 対象のご契約を選択します。
3. 変更するシステムを選択します。
4. 変更するサーバを選択します。
5. サーバ構成を変更します。
 - ▶ サーバ情報
 - ▶ サーバ名(必須)
 - ▶ ハードウェア(必須)
 - ▶ OS (必須)
 - ▶ OSバージョン(必須)
 - ▶ Javaバージョン(必須)
6. サーバ情報の変更が完了しました。

3. 問い合わせ

お問い合わせの方法に関する説明です。

問い合わせ（新規問い合わせ）①

新規にお問い合わせを起票します。

The screenshot shows a sequence of five screens in the NEC JBoss Support portal, connected by red arrows pointing downwards. The screens are:

- 問い合わせ**: A menu bar with options like 'お問い合わせ', 'システム構成情報', '新規問い合わせ', '検索条件設定 > 検索結果', '一覧/更新', and 'お問い合わせ直接表示'. A note indicates that the 'プライバシーポリシー' is applicable.
- 契約選択**: A screen titled '契約選択' with instructions to select a contract. It includes a legend for '契約終了' (ended) and '本契約' (current contract), a '次へ' button, and a table for contract selection.
- システム選択**: A screen titled 'システム選択' with instructions to select a system. It features a dropdown menu with 'Web問い合わせシステム' selected, and '次へ' and 'リセット' buttons.
- サーバ選択**: A screen titled 'サーバ選択' with instructions to select a server. It has a dropdown menu with 'TEST5' selected, and '次へ' and 'リセット' buttons.
- 継続問い合わせ確認**: A screen titled '継続問い合わせ確認' with instructions for new and returning users. It includes a text input field for '問い合わせID' and '次へ' and 'リセット' buttons.

次ページへ

1. メニューより

「問い合わせ」 - 「新規問い合わせ」 を選択します。

2. 対象のご契約を選択します。

3. 事前に登録済みのシステム名、サーバ名を選択します。

登録方法は、[P.9~11](#)を参照ください。

※ システム構成情報を複数登録のお客様は、お問い合わせ対象のシステム名、サーバ名を選択します。

4. 新規のお問い合わせの場合は、

「問い合わせID」を入力せずに「次へ」を選択します。

問い合わせ入力画面が表示されます。

過去にお問い合わせしたIDに対して、追加で問い合わせをおこなう場合は、「問い合わせID」を入力して「次へ」を選択します。

問い合わせ（新規問い合わせ）②

ユーザ情報	
部署名 *	NEC 〇〇システム事業部
担当者 *	日電 太郎 (ニチデン タロウ)
TEL *	000-000-0000 ※ 正確な番号を入力してください。不明な場合は、
E-Mail(To) *	//////////
E-Mail(Cc)	 ※ Cc欄はカンマ(,)で区切って登録してください

システム・サーバ情報	
システム名 *	//////////
ハードウェア *	仮想マシン (KVM, VMwareなど)
OS *	HP-UX 11v3 (Itanium 64)
OSバージョン	12.3.2
システム状況 *	開発中
Javaバージョン *	Azul Zing JDK

5. お問い合わせ内容を入力します。

ユーザ情報（お問い合わせ者の情報）、システム構成情報は登録済みの情報が自動入力されます。

入力された情報は修正可能です。

➤ ユーザ情報

- 部署名（必須）
- 担当者名（必須）
- TEL（必須）
- E-Mail (TO)（必須）
- E-Mail (Cc)

※ 自動入力される内容を変更する場合は、[NEC サポートポータル](#)にて変更をお願いします。

➤ システム・サーバ情報

- システム名（必須）
- ハードウェア（必須）
- OS（必須）
- OSバージョン
- システム状況（必須）
- Javaバージョン

※ 登録内容は「システム構成情報」-「システム変更」より変更可能です。

問い合わせ（新規問い合わせ）③

問い合わせ内容	
製品(型番)	PPSP24(JBossサポートサービスFuse 64C(3年更))プレミアム(
問い合わせプロダクト *	選択してください。
プロダクトバージョン *	例: 2016, 17.0 等
障害切り分け情報 *	<input type="radio"/> 製品や使用方法に関する問い合わせ <input type="radio"/> エラーや障害に関する問
概要 *	
問い合わせ詳細 *	以下情報の記載をお願いします。 問い合わせ対象の製品のエディション：11
更新通知方法	<input type="radio"/> 72 Byte <input type="radio"/> 100 Byte <input checked="" type="radio"/> 120 Byte <input type="radio"/> 150 Byte <input type="radio"/> 200 Byte 更新があったことのみを通知
マイナンバー(個人番号)の確認 *	お問い合わせ内容にマイナンバーが含まれないことを確認し、チェックを <input type="checkbox"/> お問い合わせ内容にマイナンバーは含まれません。

ファイル送信が必要な場合は登録ボタン押下後、ファイル送信ボタンを押下してください。



受付完了	
問い合わせID 17xxxxx で受付いたしました。	
問い合わせID	17xxxxx
問い合わせ日	2015/11/30
概要	//
状況	NEC調査中

➤ 問い合わせ内容

- 製品（型番）
- 問い合わせプロダクト
- プロダクトバージョン
- 障害切り分け情報（必須）
- 問い合わせ概要（必須）
- 問い合わせ詳細（必須）
- 更新通知方法

当センターから回答した際のお客様への通知方法を選択してください。

- 通知は必要なし
メール通知が必要ない場合
 - 更新があったことのみを通知
回答があったことのみメールでご連絡します。
 - 更新した内容を通知
回答内容をメールでご連絡します。
- マイナンバー(個人番号)の確認
- ※お問い合わせ内容にマイナンバーが含まれないことに同意いただけない場合は、お問い合わせできません。
- 詳細はこちらをご覧ください。

6. お問い合わせ内容を入力後、「登録」ボタンで起票します。

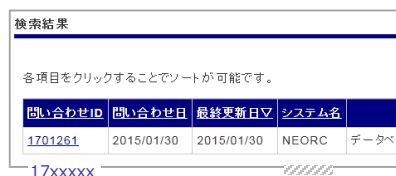
起票完了後、「問い合わせID」が表示されます。

「問い合わせID」のリンクは、「問い合わせ内容参照・更新」画面へ移動します。

問い合わせの履歴は「問い合わせ内容参照・更新」画面で確認できます。

問い合わせ（問い合わせ一覧の表示）①

問い合わせ一覧を確認できます。



1. メニューより
「問い合わせ」 - 「一覧/更新」を選択します。
2. 対象のご契約を選択します。
3. 検索条件を選択/入力します。
 - 問い合わせプロダクト
対象のプロダクトをリストから選択します。
 - 問い合わせステータス
 - ・ 問い合わせ中のみ
 - ・ すべて(クローズ済み含む)
 - 問い合わせアカウント
詳細は次頁を参照
 - 問い合わせ開始日
対象期間を入力できます。
4. 条件に合致する検索結果が表示されます。
 - 問い合わせID
「問い合わせ内容参照・更新」画面へリンク。
 - 問い合わせ日
 - 最終更新日
 - システム名
 - 概要
 - ステータス

各項目の名称をクリックすると、項目単位でソート可能です。

ソートされた名称には△か▽が付きます。

- △：昇順
- ▽：降順

問い合わせ（問い合わせ一覧の表示）②

検索条件設定画面での「問い合わせアカウント」の選択肢について

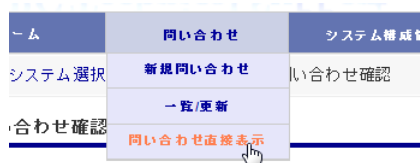
ユーザIDに複数のサポートIDが紐付いている場合も想定し、選択肢を複数用意しております。お客様の状態に合わせてご利用ください。

- ログインユーザによる問い合わせ
 - ログインしているユーザIDによるお問い合わせのみを一覧で表示します。
- 同一サポートIDによる問い合わせ
 - 手順.2にて選択したサポートIDによるお問い合わせを一覧で表示します。
- ログインユーザが参照可能なサポートIDによる問い合わせ
 - ログインしているユーザIDに紐付くサポートIDのお問い合わせをすべて一覧で表示します。
（ユーザIDに紐付くサポートIDが複数ある場合を想定しています）

問い合わせ（問い合わせ履歴の直接表示）

問い合わせ履歴を直接表示できます。

問い合わせ番号が分かっている場合にご利用ください。



問い合わせ内容参照/更新

最新状態表示 継続問い合わせ ファイル送信

* 必須項目

問い合わせ情報

問い合わせID	
受付日時	2019/05/24 09:19:32
担当者	JBoss製品担当 (ジェイボスセイヒンタントウ)
ステータス	NEC調査中
関連問い合わせID	
サービスレベル	7日/週 終日

ユーザ情報 [+]

システム・サーバ情報 [+]

問い合わせ内容

製品(型番)	PPSP24(JBossサポートサービスFuse 64C(3年
問い合わせプロダクト	Red Hat JBoss Data Grid
プロダクトバージョン	2016
概要 *	No5
問い合わせ詳細	以下情報の記載をお願いします。 問い合わせ対象の製品のエディション： []
預り証	

問い合わせ履歴

[サポートより 2019/05/24 09:19:32] [->NEC調査中]
担当者を割り当てました。



次のページで履歴更新を行います。

1. メニューより

「問い合わせ」 - 「問い合わせ直接表示」を選択します。

2. 表示したい問い合わせの「問い合わせID」を入力します。

3. 「問い合わせ内容参照・更新」画面が表示され、問い合わせ履歴を確認できます。

ユーザ情報、システム・サーバ情報は [+] をクリックすると情報が展開されます。

情報が展開されると [+] は [-] に変化しますが、 [-] をクリックすると情報は元の状態（最小化された状態）になります。

問い合わせ（問い合わせの更新）

問い合わせについてお客様から連絡したい場合に利用します。

追加内容*

問い合わせ継続確認

更新通知方法

マイナンバー(個人番号)の確認*



更新内容確認

問い合わせ概要

問い合わせ担当者

依頼のありました情報をこの後送付いたします。

1) 現象発生日時

6) 本障害による運用の影響度、および復旧期限をお知らせ願います。

7) 対象DBに対するバックアップ情報をお知らせ願います。

更新する 更新内容修正



受付完了

問い合わせID 17xxxxx で受付いたしました。

問い合わせID

問い合わせ日

概要

状況

1. 「問い合わせ内容参照・更新」画面の最下部に更新フィールドがあります。こちらに連絡したい内容を入力していただき、「更新」ボタンを選択します。

➤ 問い合わせ継続確認

問い合わせを終了する場合には「終了する」を選択します。それ以外は「継続する」(デフォルト)を選択してください。

➤ 更新通知方法

当センターから回答した際のお客様への通知方法を選択します。

• 通知は必要なし

メール通知が必要ない場合

• 更新があったことのみを通知

回答があったことのみをメールで通知します。

• 更新した内容を通知

回答内容をメールで通知します。

➤ マイナンバー(個人番号)の確認

※お問い合わせ内容にマイナンバーが含まれないことに同意いただけない場合は、お問い合わせできません。

[詳細はこちらをご覧ください。](#)

2. 更新内容の確認画面が表示されます。

内容をご確認いただき、問題がなければ「更新する」ボタンを選択します。

内容を修正したい場合には、「更新内容修正」ボタンを選択します。

3. 問い合わせ履歴の更新が完了しました。

「問い合わせID」のリンクにより「問い合わせ内容参照・更新」画面に進めます。

問い合わせ（継続問い合わせ）

過去の問い合わせに関連付けて新規問い合わせを登録できます。
注意：既存の問い合わせと同一事象の場合のみご利用ください。

お問い合わせ内容参照・更新

最新状態表示 **継続問い合わせ**

* 必須項目

お問い合わせ情報

問い合わせID	17XXXXX
受付日時	2015/10/22 14:14:41
担当者	XXXXXXXXXX
ステータス	NEC調査中
関連問い合わせID	



Web ページからのメッセージ

お問い合わせID: 17xxxxx 関連付けて新規問い合わせを登録します。新規問い合わせ内容には本問い合わせIDのリンクが表示されます。

本問い合わせIDと同一事象の場合のみご利用ください。登録してよろしいですか？

OK キャンセル



お問い合わせ入力

* 必須項目

ユーザ情報

部署名*	システム部
担当者*	山田太郎 (ヤマダ タロウ)
TEL*	080-9999-9999
FAX	03-9999-9999
E-Mail(To)*	*****@nec.co.jp
E-Mail(Cc)	

* Cc欄はカンマ(,) で区切って登録してください



受付完了

お問い合わせID 17xxxxxで受付いたしました。

ファイル送信

問い合わせID	17xxxxx
問い合わせ日	2015/08/05
概要	XXXXXXXXXX
状況	NEC調査中



お問い合わせ内容参照・更新

最新状態表示 **継続問い合わせ**

* 必須項目

お問い合わせ情報

問い合わせID	17xxxxx
受付日時	2015/06/02 11:44:48
担当者	XXXXXXXXXX
ステータス	NEC調査中
関連問い合わせID	17xxxxx

1. 関連付けたい問い合わせの履歴を表示します。
問い合わせ履歴の表示方法は、[P18~21](#) をご参照ください。

1. 「継続問い合わせ」ボタンを選択すると、ダイアログが表示されますので、内容を確認いただき、「OK」ボタンを選択します。

1. 問い合わせ入力画面が表示されます。
お問い合わせ内容を入力後、「登録」ボタンで起票します。

4. 起票完了後、「お問い合わせ内容参照・更新」画面にて、関連付けた問い合わせIDを確認できます。

問い合わせ（問い合わせの終了とアンケート）

お問い合わせを終了します。

追加内容 *

問い合わせ継続確認

更新通知方法

マイナンバー(個人番号)の確認 *

更新 リセット 最新状態表示



満足度アンケート

ご利用いただきありがとうございました。

問い合わせID: 17xxxxx (x x x) をクローズいたしました。

より高い品質のサポートを提供させていただいたために、下記のアンケートにご協力をお願いします。

[1] 本件のサポートサービスに対する満足度を選択してください。

[2] [1]の評価をしたポイント(良かった点、悪かった点)を選択してください(複数選択可)。

[3] 本件のサポートに対するコメントがありましたらご記入ください(1000字以内)。

[4] 今後利用してみたいサービス、もしくは使えないサービスがありましたらご記入ください(1000字以内)。

登録 リセット

5. 「問い合わせ内容参照・更新」画面の更新フィールドにて、「追加内容」に記載した上で「問い合わせ継続確認」で“終了する”にチェックし、「更新」ボタンを選択します。

6. お問い合わせ終了後に満足度アンケート画面が表示されます。

今後のサービス改善に向けて、
お客様の率直なご意見をお聞かせください。

4. 情報のご提供方法

お問い合わせ内容の状況把握、原因分析などのためにお客様に情報提供をお願いする場合がございます。

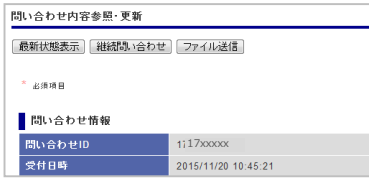
ご提供いただく際に「預り証」を発行いたします。

預り証とは、NEC JBoss Supportへ

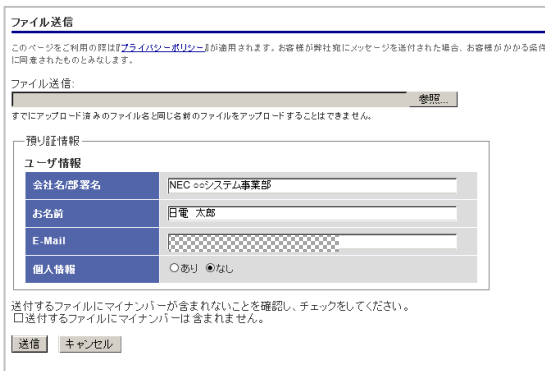
お問い合わせの際にご提供いただいた情報の使用目的や取り扱いを明記した証明書です。

情報のご提供方法①

WEBシステムから提供いただく場合



お問い合わせ内容参照・更新		
最新状態表示	継続お問い合わせ	ファイル送信
* 出席項目		
お問い合わせ情報		
お問い合わせID	1117xxxxx	
受付日時	2015/11/20 10:45:21	



このページをご利用の際は「プライバシーポリシー」が適用されます。お客様が弊社宛にメッセージを送付された場合、お客様がかかる範囲に開業されたものとみなします。

ファイル送信: 参照...

すでにアップロード済みのファイルと同じ名称のファイルをアップロードすることはできません。

預り証情報

ユーザ情報	
会社名/部署名	NEC 〇〇システム事業部
お名前	日電 太郎
E-Mail	<input type="text"/>
個人情報	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし

送付するファイルにマイナンバーが含まれないことを確認し、チェックをしてください。
 送付するファイルにマイナンバーは含まれません。

送信 キャンセル



次ページへ

1. 「お問い合わせ内容参照・更新」画面
- 「ファイル送信」ボタンを選択すると、ファイル送信画面が表示されます。
2. 「参照」ボタンを押して、ご提供いただくファイルを選択します。
※ すでにアップロード済みのファイル名と同じ名前のファイルはアップロードできません。
※ 1回に送信できるファイルは1つです。
複数ファイルがある場合は、圧縮してご送付ください。
3. [預り証情報]の内容をご確認ください。
ログイン者のアカウント情報が入力された状態で表示されます。修正は可能です。
 - 会社名/部署名
 - お名前
 - E-Mail
 - 個人情報有無送信されるファイルに個人情報が含まれる場合は「あり」を選択してください。

※ [預り証情報]を元に、預り証を発行いたします。

預り証とは

NEC JBoss Supportへお問い合わせの際にご提供いただいた情報の使用目的や取り扱いを明記した証明書です。

4. ご提供いただく情報にマイナンバーが含まれていないことを同意いただき、チェックをONにして「送信」ボタンを選択します。
マイナンバーについてはこちらをご覧ください。

情報のご提供方法②



File Upload

ファイルがアップロードされました。

預り証が発行されました: 預り証番号「1700xxxxxxx」



[お客様より 2014/09/18 19:04:02] [->NEC調査中]

ファイルを送信します。

[お客様より 2014/09/18 19:06:56] [->NEC調査中]

ファイル ██████████ を送信しました。
 Directory : [Files_20140918_191356]
 預り証 : 1700xxxxxxx を発行しました。

[お客様より 2014/09/18 19:07:15] [->NEC調査中]

ファイル application_log.zip を送信しました。
 Directory : [Files_20140918_191414]
 預り証 : 1700xxxxxxx を発行しました。

5. 送信が完了しました。

完了画面に預り証番号が表示されます。

6. 「問い合わせ内容参照・更新」画面にて送信

ファイル名と預り証番号が記録されます。

発行された預り証の確認方法

問い合わせ内容

製品(型番)	████████████████████	
問い合わせプロダクト	Red Hat Fuse	
プロダクトバージョン	2016	
概要*	████████████████████	
問い合わせ詳細	████████████████████	
預り証	2119xxxxxxx test.BAK	(██████████ 14:03:27 登録)

問い合わせ履歴

[サポートより 2019/05/21 13:52:17] [->NEC調査中]

担当者を割り当てました。



預り証

預り証発行No.
1910541005

宛: ○○システム事業部
 日電: 太郎 様
 xxxxxx@xxxx-nec.co.jp

お預かり日: 2014年10月18日
 日本電気株式会社
 シニアマネージャ

【データの取扱い】
 日電 太郎 (以下「甲」といいます。) 提供中のデータを日本電気株式会社 (以下「乙」といいます。) は、以下の通りお預かりすることといたします。
 乙は、厳重な管理の注意義務をもって、当該データを以下に記載する目的のためにのみ使用するものとし、データ送付中の事故に関しては、一切関係いたしません。
 また、お預かりしたデータは、返却いたしません。
 尚、当該データについて、甲の他のお問い合わせ内容の調査に利用させていただく場合もございます。当該目的のために必要な作業の終了後は、当該データを消去いたします。
 ただし、他のお問合せで利用させていたたい場合は、他のお問合せの対応終了後に消去いたします。

□ 目的	: 調査のため
□ 個人情報	: 無 関係
□ お預かり方法	: 電子データ
□ 消去方法	: 消去
□ 消去予定日	: お客様お問い合わせ対応終了日 + 90 日後

□ ロックアップファイル : ██████████

「問い合わせ内容参照・更新」画面から預り証を参照できます。「預り証」欄に一覧が表示されますので、預り証番号を選択して内容をご確認ください。

必要に応じ、ブラウザ機能で印刷/保存してご利用ください。

情報のご提供方法③

メールで提供いただく場合

- WEBシステムからご提供いただけなかった場合は、預り証を自動的に発行できません。預り証をご希望の場合は、担当者までご依頼ください。

FTP、郵送などで提供いただく場合

- FTP、郵送によるご送付を希望される場合は、担当者にお申し出ください。
- WEBシステムからご提供いただけなかった場合は、預り証を自動的に発行できません。預り証をご希望の場合は、担当者までご依頼ください。

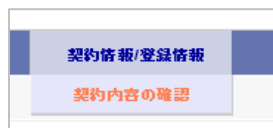
マイナンバーについて

- ご提供いただく情報にマイナンバーが含まれていないことをご確認ください。
マイナンバーについてはこちらをご覧ください。

5. その他情報の確認と変更

契約、登録情報の確認・変更方法を説明します。

お客様の契約内容



お客様の契約内容確認

名寄せ (主サポートID: //)

サポートID	契約ユーザ名	型番	製品名	数量	日数/時間帯
		UL4308-H301	PP・サポートサービス(JBossサポートサービス EAP 16Core(1年新規))	1	平日(祝祭日、NEC休日除く) 8:30~17:30
		UL7308-J20B	PP・サポート24H(JBoss EAP16C(1年新))プレミアム	2	終日

名寄せ (主サポートID: //)

サポートID	契約ユーザ名	型番	製品名	数量	日数/時間帯
		UL4308-J381	PP・サポートサービス24(JBoss EAP 16 Core 1年新規)プレミアム	1	平日(祝祭日、NEC休日除く) 8:30~17:30
		UL4308-J3B4	PP・サポートサービス24(RH DM 64 Core 3年新規)プレミアム	1	平日(祝祭日、NEC休日除く) 8:30~17:30
		ULH3F-4308-094	PPSP24(JBossサポートサービスFuse 64C(3年更))プレミアム	1	終日

サポートID	契約ユーザ名	型番	製品名	数量	日数/時間帯	
		JBOS製品 の登録 はありま せん				

1. 「契約情報/登録情報」 - 「契約内容の確認」を選択します。

- サポートID
- 契約ユーザ名
- 型番
- 製品名
- 数量
- 日数/時間帯

アカウント情報（個人情報の変更）

PFサポート ユーザIDの情報変更

PFサポートユーザIDの情報変更は、
NECサポートポータル (<https://www.support.nec.co.jp/>) で変更をお願いします。

情報変更後、情報が当システムへ反映されるまでお時間を頂戴する場合がございます。
ご不便をおかけしますが、しばらくお待ちください。

お問い合わせ先

本書の内容に関するお問い合わせ先は以下です。

- NEC JBoss Support

jboss-support@oss.jp.nec.com

なお、技術的なお問い合わせ先は上記宛先ではありませんのでご注意ください。

\ **Orchestrating a brighter world**

NEC

未来に向かい、人が生きる、豊かに生きるために欠かせないもの。
それは「安全」「安心」「効率」「公平」という価値が実現された社会です。

NECは、ネットワーク技術とコンピューティング技術をあわせ持つ
類のないインテグレーターとしてリーダーシップを発揮し、
卓越した技術とさまざまな知見やアイデアを融合することで、
世界の国々や地域の人々と協奏しながら、
明るく希望に満ちた暮らしと社会を実現し、未来につなげていきます。