

お客様各位

2020年3月27日
株式会社日立ソリューションズ
Palo Alto Networks 製品ユーザサポート

新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対応について

平素よりご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

弊社では新型コロナウイルス感染症[COVID-19]の拡大防止策徹底のため、2020年3月30日より当面の間、東京都および神奈川県内事業所に勤務する従業員を原則在宅勤務とすることと致しました。

Palo Alto Networks 製品ユーザサポートでは、東京都、神奈川県外の事業所でもサポート業務を実施しております為、サポートサービスの提供が停止することはございませんが、今回の対応により一部サービスに影響が出てまいりますことを何卒ご了承ください。

表1. 今回の対応におけるサポートサービスへの影響

サービス内容		影響内容
コールセンター		通常通り
基本保守サービス	テクニカルサポート	一部影響有り(※1)
	ハードウェア保守	通常通り
	ソフトウェア保守	通常通り
拡張保守サービス		通常通り

- ※1)
- 一部の検証用設備の利用制限により、お問い合わせ対応の機種や内容によってはお客様に調査のご協力をお願いさせて頂く場合や、お問い合わせ対応に時間を頂く可能性があります。
 - また、今回の対応期間中の電話によるテクニカルサポートは中止とさせていただきます。

お客様には、ご迷惑をおかけし誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、今後、対応内容や影響内容に変更が生じた場合につきましては、改めて本ページにて案内させていただきます。

以上