

お客様各位

2020年4月13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(第二報)

平素よりご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

先日3月27日に、新型コロナウイルス感染症[COVID-19]の拡大防止策徹底の弊社措置としてサポートの対応をご報告いたしましたが、4月7日に発令されました緊急事態宣言に対する Palo Alto Networks 製品ユーザサポートの対応について報告させていただきます。

Palo Alto Networks 製品ユーザサポートでは、サービス提供に極力影響がない範囲で要員の原則在宅勤務による対応を継続いたしますが、現時点で緊急事態宣言の発令によるサービスへの新たな影響はございません。

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 (電話受付窓口)		影響はありません。
基本保守サービス	テクニカルサポート (技術問い合わせ対応)	一部影響有り(3/27より変更なし) <ul style="list-style-type: none">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いただく場合や、お問い合わせ対応に時間をいただく場合があります。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。
	ハードウェア保守 (センドバック)	影響はありません
	ソフトウェア保守 (OS ファイル提供)	影響はありません
拡張保守サービス (保守員のオンサイトによる機器交換)		影響はありません

お客様には、一部サービスの影響によりご迷惑をおかけしており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