

お客様各位

2011年6月13日 初版  
2011年8月23日 改訂  
株式会社日立ソリューションズ  
サポートビジネス部

夏期節電期間の保守サポートサービスのご案内

東北地方太平洋沖地震で被災された方々には、謹んでお見舞いを申し上げますとともに、被災地の一日も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。

さて、輪番操業や時差出勤により営業日や営業時間が変更されている場合の拡張保守サービス（平日オンサイト保守）の対応につきまして、下記の通りご案内申し上げます。

記

下記対象期間におきましては、一部の保守サポートサービス契約をご締結頂いているお客様の対応を変更いたします。

1. 対象期間

2011年7月1日 ~ ~~2011年9月22日~~ 2011年9月30日（改訂：期間を延長致しました）

2. 対象保守サポートサービス

- ・ Array Networks 製品
- ・ BlueCoat Systems 製品
- ・ Juniper Networks 製品
- ・ PaloAlto Networks 製品

3. 対応内容

保守サポートサービスの対応は下表の通りとなります。

保守サポートサービス		対応
基本保守サービス	テクニカルサポート	通常通り
	ハードウェア保守（センドバック保守）	通常通り
拡張保守サービス （オンサイト保守）	ハードウェア保守（平日9時～17時）	「4. 変更内容」の通り
	ハードウェア保守（平日9時～21時）	「4. 変更内容」の通り
	ハードウェア保守（24時間365日）	通常通り

※サポート窓口は、24時間受付しております。

4. 変更内容

輪番操業や時差出勤により営業日や営業時間が変更されているお客様におかれましては、機器障害時のご連絡時にサポート受付窓口へ、その旨ご申告ください。（事前にお客様の輪番操業や時差出勤についてのご連絡は不要です）

機器障害時における機器交換ご希望日時が、平日以外やご契約時間外となる場合でも、機器交換対応を提供させていただきます。

例：休日を土日から木金に変更されている場合、拡張保守サポートサービス上の「平日」の解釈は、月、火、水、土、日といたします。

以上