

お客様各位

2021年6月7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(第四報)

平素よりご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

Palo Alto Networks 製品ユーザサポートでは、従業員の安全と新型コロナウイルス感染症[COVID-19]の拡大防止の取り組みとして、サービス提供に極力影響がない範囲でのサポート要員の原則在宅勤務による対応を継続しておりますが、この度、中止しておりました、電話によるテクニカルサポートを再開いたしました。

現時点でのサポートサービスへの影響内容につきまして、改めて下記に掲載いたします。

表1. 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)	<b>一部影響有り(今回一部変更あり)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>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場合があります。(従来どおり)</li><li>電話によるテクニカルサポートは再開いたしましたが、サポート要員の業務環境によっては対応にお時間をいただく場合があります。(今回変更)</li></ul>
	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

お客様には対応継続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、一部サービスでの影響について早期に解消できるよう継続して推進してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

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