

2020年4月23日

お客様各位

SCSK 株式会社
IT プロダクト&サービス事業本部
ネットワーク部

新型コロナウイルス影響拡大に伴う NetScout 製品保守対応について

貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は、弊社製品ならびに保守サービスをご愛顧賜りまして誠にありがとうございます。

さて、掲題の件に関しまして下記のとおりご案内いたします。

記

1. NetScout に関する技術 QA 対応について

新型コロナウイルス感染症の拡大によるリスク軽減とサポート体制を維持することを目的に、テレワーク体制を取らせていただいております。

このため、お電話でのお問い合わせ受付を休止させていただくこととなりますので、以下メールアドレス宛にお問い合わせいただくようお願いいたします。

連絡先メールアドレス：netscout-support@ml.scsk.jp

2. 先出センドバック保守サービスのご提供について

現在、NetScout 社（米国）は通常通り保守サービスをご提供しております。しかしながら今後、海外貨物便の減便等で航空輸送に起因して保守用部品の入荷が遅れる可能性があります。

また米国及び日本国内での交通網や物流関連の停止や移動制限の強制力が強い条件が発令した場合は、サービスレベルが維持できなくなる可能性があること、予めご承知おきください。

以上