

お客様 各位
販売店 各位

株式会社シマンテック

シマンテック システムメンテナンスのお知らせ

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り深謝申し上げます。

弊社では、4月中旬より約一週間にわたり、システムメンテナンスを実施致します。このシステムメンテナンスに伴い、受注プロセスが停止する期間がございます。下記に詳細をご説明致します。システムメンテナンス及び業務プロセス停止に伴い、ご迷惑をおかけしますことをあらかじめお詫び申し上げます。

敬具

記

システムメンテナンス実施及び受注停止期間

新規受注: 2018年4月13日(金)より4月23日(月)まで

追加・更新受注: 2018年4月13日(金)より5月上旬まで

更新については4月23日(月)以降順次、受注開始し、5月上旬には通常システムに戻します。

4月12日受注分をもって、Express プログラムを終了致します。

上記期間中は、Symantec Corporate、Symantec ACD & GOV の新規・追加・更新いずれも受注停止となります。

追加・更新案件に関しては、システムメンテナンス期間中に既存のお客様データの移管を実施する関係上、受注停止期間が新規案件よりも長くなります。

システムメンテナンス期間における各種業務の対応

ご対応ができなくなる業務

- 見積: 新規 (特価、期間調整等の個別見積)
- 見積: 追加
- 見積: 更新 (特価、期間調整等の個別見積)
- 受注: 新規、追加、更新
- 受注: Symantec.cloud のトライアル、新規、追加、更新など全て
- 受注後の納品メール
- 保有確認
- 請求業務
- シリアル統合
- 譲渡移管の手続き
- MySymantec (Express、Rewards、旧 ACD、旧 GOV で契約されている 12 桁のサポート ID):
初回問い合わせ
- ライセンシングポータル (4月18日(水)から20日(金)まで停止)



ご対応可能な業務

- 見積: 新規 (通常仕切)
- 見積: Symantec.cloud の新規、更新
- MySymantec: 発行されているサポートケース確認
- 電話でのテクニカルサポートへの問い合わせ
- 発行されているケースに関するメールでのテクニカルサポートへの問い合わせ
- File Connect でのソフトウェアダウンロード

Express プログラムの終息、後継プログラム等に関する詳細は以下 Web をご参照下さい。

<https://business-security-station.com/buy/>

システムメンテナンスの影響で保守契約満了日前に更新ができなかったお客様への対応

保守契約満了日がシステムメンテナンス期間中に該当するお客様の更新は、メンテナンス期間より前に弊社受注済みとなるようにご手配をお願い致します。

2018 年 4 月 1 日から 4 月 30 日に満了日を迎えるお客様については、満了日を経過した場合も、次の対応を致します。

保守期間延長: 30 日間の保守期間延長、及びライセンスキーが必要な製品をお使いの場合はテンポラリーライセンスの発行を行い、製品、Symantec.cloud のご使用に支障がないよう対応致します。

遡及更新: 2018 年 6 月末までに更新オーダー頂く場合は、遡り更新対応を致します。復活手数料も発生致しません。

各種お問い合わせ窓口

テクニカルサポート (電話)

https://support.symantec.com/ja_JP/contact-support.html

カスタマケア (メール又は電話)

https://support.symantec.com/ja_JP/contact-support.html

CustomerCare@symantec.com

以上