

お客様各位

BMCソフトウェア株式会社

## 年末年始のサポート体制のご案内

拝啓

時下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、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社の年末年始休業中のサポートにつきまして、下記の通りご案内させていただきます。何卒ご理解の程お願い申し上げます。

敬具

### 記

年末年始の営業について : 年末 2017 年12 月28 日 (水)まで通常営業  
年始 2018 年01 月05 日 (木)から通常営業

サポート体制について : 年末年始 2017年12月29日～2018年1月5日午前9:00 までのサポートは、通常の営業時間外のサポートと同様に電話のみの受付となります。  
( 24 時間受付可能 )

サポート受付電話番号 : 0034-800-400-471 (フリーダイヤル)

※ 年末年始の休業期間中も、通常通りの休祝日・夜間と同様の営業時間外のサポート体制とさせていただきますが、次の点にご留意ください。

休業期間中は、Priority/Severity 1(\*1) の重要障害のみの対応となります。  
休業期間中に承りましたそれ以外のメール、FAXでのお問い合わせにつきましては、2018年01月05日 9時以降、順次対応させていただきます。

休業期間中のサポートにつきまして、ご不明な点やご相談などございましたらカスタマーサポートまでお問い合わせをお願いいたします。

また、当該期間中にシステム変更などの作業予定などがございましたら、予め弊社担当営業までお知らせいただければ幸いです。

(\*1) Priority/Severityの内容につきましては、次の URL をご参照いただけますようお願いいたします。  
<https://www.bmc.com/support/resources/bmc-severity-level-definitions.html>

以 上