

2009年6月1日

お客様、パートナー様各位

住商情報システム株式会社  
IT エンジニアリング事業部  
エンジニアリングソリューション部  
エンジニアリング技術部

## SCS アラクサラ サポートライン開設のお知らせ

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼を申し上げます。

住商情報システムでは、アラクサラ AX シリーズユーザー様への技術支援体制を見直し、アラクサラ認定エンジニアにそのまま直結するサポートラインを、新規開設しましたのでご案内いたします。

住商情報システムでは、お客様、パートナー様の満足度の向上のため、一層の支援体制の強化と充実を推進しております。

今後ともアラクサラ AX シリーズをご愛顧いただけますようお願いいたします。

敬具

### 記

#### 1. SCS アラクサラ サポートライン

アラクサラ AX シリーズの技術的なご質問を、住商情報システム アラクサラ認定エンジニアが直接お受けする窓口ラインです。

#### 2. ご利用対象の方

住商情報システム、もしくは住商情報システムのパートナー様を通じて、アラクサラ AX シリーズをお買い求めいただいたお客様

#### 3. 連絡窓口、アドレス情報

上記2のお客様に、住商情報システム担当営業もしくは担当技術よりご案内致します。最新の出荷製品には、本件情報を資料として同梱しております。

(パートナーWebにも掲載しております。パートナー様は、同Webもご参照ください。)

サポート受付時間は下記の通りとなっております。

平日： 9:30 ~ 17:30

2009年6月1日

#### 4. サポートラインの対応内容

本窓口は製品のご購入後の技術サポートを目的としております。

ご購入いただきました製品に関する下記の内容についてご質問、ご相談いただけます。ただし、お客様固有の構成に関するご質問については、本窓口で対応できない場合がございますことをご承知ください。

- ・アラクサラ AXシリーズ全般の技術的なご質問
- ・アラクサラ AXシリーズ全般の障害切り分けのご相談

お問い合わせいただきました内容によっては、調査の性質上、返答までお時間をいただく場合がございます。

#### 5. サポート対象外の内容

- ・ON-API ( SDK ) により、お客様、パートナー様独自で開発された内容
- ・NetFlow、sFlow、SNMP等、アラクサラ AXシリーズ以外の機器のご質問や障害
- ・純正品以外の周辺機器や、アクセサリを用いた上で発生したご質問や障害
- ・アラクサラ AXシリーズを、動作保証外の環境で利用した上でのご質問や障害
- ・純正とは異なる状態へアラクサラ AXシリーズを改変した上でのご質問や障害

製品価格や納期などの購入情報は、ご担当の営業、もしくは営業窓口へお問い合わせください。

#### 6. 本件のお問合せ

本書記載の内容につきまして、ご不明な点がございましたら以下までお問い合わせください。

住商情報システム株式会社  
IT エンジニアリング事業部 エンジニアリングソリューション部  
アラクサラ AXシリーズ ソリューション担当  
〒104-6241 東京都中央区晴海 1-8-12  
晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワーZ  
電話番号：03-5859-3034  
E-mail [alaxala@ml.scs.co.jp](mailto:alaxala@ml.scs.co.jp)

以上