

MongoDB Enterprise Advanced / MongoDB Atlas 日本語サポートサービス条項

2024年12月

本書は、MongoDB Enterprise Advanced(以下、EA)サブスクリプションサービスの日本語サポートに関するサービス条項です。

区分	内容
1.サポート内容	・MongoDB EA/MongoDB Atlasに関する日本語での技術支援およびトラブル対応支援 ※1
2.サポート期間	・契約期間に準拠
3.受付時間	・受付は弊社のサポートシステム(Zendesk)にて24/365。対応は、平日10:00-18:00(土日祝祭日、弊社指定休業日を除く) ・エマージェンシー対応の場合 ※2
4.問合せ方法	・チケットシステム(Zendesk)
5.サービス対象製品	・MongoDB社から提供している以下のソフトウェア －MongoDB Server, MongoDB Compass, MongoDB Ops Manager －MongoDB Connector for BI －MongoDB Atlas
6.前提条件	・MongoDB EAをご利用の場合、別紙(MongoDB EAヒアリングシート)によるMongoDBの構成を送付いただけること ・MongoDB Atlasをご利用の場合、別紙(MongoDB Atlasヒアリングシート)によるMongoDBの構成を送付いただけること ・調査に必要なログを送付いただけること ・調査のために必要なステータスチェックなどの結果を送付いただけること
7.納品物	・無し
8.サポート対象外	・ハードウェア・クラウド固有の問題 ・プログラム言語固有の問題 ・コミュニティ版に関する問い合わせ ・サードパーティ製品の関する問い合わせ ・オンサイトサービスやオペレーション作業 ・手順書やマニュアル作成など ・EOL(End of Life:ベンダーのサポートが終了した製品)バージョンに対するサポート対応(※ベストエフォートで対応)
9.特記事項	・お客様にてソフトウェアの修正もしくはコミュニティ版のパッチを適応した場合は、サポート対象外となります ・対象製品以外の障害原因と考えられる場合は、その根拠を提示し、調査中断、もしくは、調査終了とさせていただきます ・システム設計に関する問い合わせはコンサルティングサービスにてお受けいたします(別途、ご相談)

※1

- サービスの範囲は、基本的に製品のオペレーションやトラブル対応に関する質問とさせていただきます。
- エマージェンシーパッチは、MongoDB社のサポートの指示に従って対応させていただきます。

※2 障害発生など、緊急時(1-Blockerと2-Criticalに該当するエラー)には日本語サポートを経由せず、直接、MongoDB社のサポートポータルにてチケットを発行し、MongoDB社のSLAによる技術支援を要請することができます(ユーザー登録が必要)。詳細は、MongoDBのサポートポリシーをご参照下さい(

<https://www.mongodb.com/support-policy>

重要度「1-Blockerと2-Critical」のチケットを発行した場合、サービスレベルで保証する初期応答時間を守ってもらうために、原則としてMongoDBのエリア代表者に電話で連絡する必要があります。電話を掛ける時は、簡略に「エラーが発生している旨」と「チケット番号」を伝える必要があります(使用言語は英語)。サポートエスカレーションコンタクト情報: Tokyo +(81) 3 - 4510-8310 (MongoDB社のサポートに繋がります)

◆サポート補足情報

1. 日本語サポートポータル

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja>

2. MongoDB 社のナレッジサイト

MongoDBマニュアル

<https://docs.mongodb.com/manual/>

MongoDB Atlasマニュアル

<https://docs.atlas.mongodb.com/>

MongoDB Drivers

<https://docs.mongodb.com/ecosystem/drivers/>

MongoDB Tools

<https://docs.mongodb.com/tools/>

MongoDB Guides

<https://docs.mongodb.com/guides/>

Welcome to MongoDB University

<https://university.mongodb.com/>

【以下、参照URLまとめ】

3. Ops ManagerのCL-LAB記事(日本語)

MongoDB Enterprise Advanced(EA)版の管理ツール、Ops Managerインストール
<https://www.creationline.com/lab/24623>

MongoDB Ops ManagerのGUI構成
<https://www.creationline.com/lab/24973>

MongoDB Ops Managerのレプリケーションクラスター構築
<https://www.creationline.com/lab/25172>

MongoDB Ops Managerのシャーディングクラスター構築
<https://www.creationline.com/lab/25720>

MongoDB Ops Managerのバックアップ&リストア
<https://www.creationline.com/lab/26507>

MongoDB FAQ (日本語)

MongoDB FAQ #1: MongoDB の基礎情報

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360001009788-MongoDB-FAQ-1-MongoDB-%E3%81%AE%E5%9F%BA%E7%A4%8E%E6%83%85%E5%A0%B1>

MongoDB FAQ #2: MongoDB のインデックス

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360001019107-MongoDB-FAQ-2-MongoDB-%E3%81%AE%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%87%E3%83%82%AF%E3%82%B9>

MongoDB FAQ #3: 並列処理

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360001353108-MongoDB-FAQ-3-%E4%B8%A6%E5%88%97%E5%87%A6%E7%90%86>

MongoDB FAQ #4: MongoDBのシャーディング

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360001527308-MongoDB-FAQ-4-MongoDB%E3%81%AE%E3%82%B7%E3%83%A3%E3%83%BC%E3%83%87%E3%82%A3%E3%83%B3%E3%82%B0>

MongoDB FAQ #5: レプリケーションおよびレプリカセット

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360001536047-MongoDB-FAQ-5-%E3%83%AC%E3%83%97%E3%83%AA%E3%82%B1%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3%E3%81%8A%E3%82%88%E3%81%B3%E3%83%AC%E3%83%97%E3%83%AA%E3%82%AB%E3%82%BB%E3%83%83%E3%83%88>

MongoDB FAQ #6: ストレージ

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360012732371-MongoDB-FAQ-6-%E3%82%B9%E3%83%88%E3%83%AC%E3%83%BC%E3%82%B8>

MongoDB FAQ #7: MongoDBの診断

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360015247192-MongoDB-FAQ-7-MongoDB%E3%81%AE%E8%A8%BA%E6%96%AD>

MongoDB Atlas FAQ

<https://tech-support.creationline.com/hc/ja/articles/360020136091-MongoDB-Atlas-FAQ>

(以上)