

Neo4j EE 日本語サポートサービス条項

2021年9月

本書は、Neo4j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
サポート内容	・Neo4jに関する日本語での技術支援およびトラブル対応支援
サポート期間	・契約期間に準拠
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)
問合せ方法	・チケットシステム(Zendesk)
サービス対象製品	・Neo4j Database (server) and official drivers - Neo4j Desktop - Spring Data Neo4j (SDN) - Neo4j Object Graph Mapper (OGM) - Neo4j Graph Algorithms - APOC (コミュニティプロジェクトですが、Neo4jのリリースと連携を取っています) - Neo4j Stream
前提条件	・別紙 (Neo4j customer support kickoff) によるNeo4jの構成情報など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
納品物	無し
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)
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ーションサービスにてお受けいたします。

・エマージェンシーパッチは、Neo4jサポートの指示に従って対応させていただきます。

・Neo4j Support Terms (サービスレベルの説明)

<https://neo4j.com/terms/support-terms/>