

# Cloudflare製品サポートサービス案内

---

2025/3/31

SBテクノロジー株式会社  
サ-ST-TS-SS

# 本資料について

---

本資料は、SBテクノロジー株式会社(以降、弊社)が提供するCloudflareサポート内容についてのご案内となります。

## 弊社サポートの対象製品

Cloudflare社の「Application Service(以降、当該サービス)」、「Enterprise Plan」を弊社よりご購入をいただきましたお客様向けにサポートを提供いたします。

| サービス名               | プラン名       | 弊社サポート対象 |
|---------------------|------------|----------|
| Application Service | Free       | —        |
|                     | Pro        | —        |
|                     | Business   | —        |
|                     | Enterprise | 対象       |
| Zero Trust & SASE   | All Plan   | —        |
| Network Services    | All Plan   | —        |
| Developer Platform  | All Plan   | —        |

(ご参考)

サービス、及びプラン紹介(Cloudflare社サイト): <https://www.cloudflare.com/plans/>

# 弊社サポートの提供内容

---

## ■ テクニカルサポート

当該サービスの以下に関するご質問について回答いたします。

- ・ 機能や操作に関する質問
- ・ 障害に関する質問

※弊社営業日の「9:00 ～ 17:00」での対応となります。

## ■ サポートサイト

当該サービスに関する障害情報、及び技術情報(FAQ等)の告知、及びご質問をお受けする為のお問い合わせフォームを提供いたします。

## ■ 電話番号(通信障害時用)

当該サービス起因による「通信不通」又は「明らかな通信遅延」により、お客様ウェブサーバ向けの通信に問題が発生中と考えられる場合の緊急用に電話番号を開設をしております。こちらは「24時間365日」で対応いたします。尚、通信状況の改善が認められた時点において「24時間365日」の対応体制は解除させていただきます。

## ■ 技術情報の配信

当該サービスの不具合情報などを電子メールで配信するサービスとなります。当該サービスのご契約時に情報配信を希望されたお客様向けに配信いたします。

# 弊社サポートの提供範囲外

---

以下に相当する内容は、弊社サポート提供範囲外とさせていただきます。

- ・ 構築支援  
構築関連の資料作成や確認、設定や適用ポリシーの相談など
- ・ 個別対応  
報告書作成、機能/動作検証(左記に関連する資料作成)、コンフィグレーションの確認及び作成、和訳対応、インシデントレスポンス相談、メーカーが提供元ではないアプリケーションやサービスに関する相談、サイジングに関する相談、外形監視の相談など
- ・ 弊社サポートエンジニアによる設定作業
- ・ 訪問対応、及びオンライン会議(テレフォンカンファレンス含む)
- ・ 契約内容、及び費用に関わる相談全般
- ・ 購入前の質問全般(購入前のライセンス(機能)に関する質問など)
- ・ 検証用の環境(評価ライセンスなど)の提供

※上記に相当するご質問は、弊社営業、又は販売店様へご相談ください。

# 納品物一覧

弊社から納品する各種ドキュメントについては以下の通りです。  
なお、必要がございましたらサンプルを送付いたしますので、弊社営業担当にご連絡ください。

| No | 名前                | 説明                                          | タイミング                     |
|----|-------------------|---------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | サポート案内            | 購入後のサポートについて記載した文書。弊社サポートのサイト情報や電話番号の案内を記載。 | 弊社受注後                     |
| 2  | サービス証書            | サービス内容を証明するための文書。契約番号などを記載。                 | 弊社受注後、お客様の住所や契約内容が判明後約2週間 |
| 3  | サポートサイト用のアカウント申請書 | 弊社サポートサイトをご利用いただく為のアカウント申請書。                | 弊社受注後                     |
| 4  | サポートご利用前の対応       | 弊社サポートをご利用する為に、必要な事前準備の内容を記載。               | 弊社受注後                     |

# 情報革命で人々を幸せに

～ 技術の力で、未来をつくる ～

 SB Technology