有償サポートサービス約款

第１章　総則

第１条（約款の適用）

１．有償サポートサービス約款（以下、「本約款」といいます。）は、さくらインターネット株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供するオプションサービスである有償サポートサービス（以下、「本サービス」といい、対象サービス（第２条に定めます。）毎のサポートサービスを「個別サービス」といいます。）に適用されるサービス別約款です。第１章は本サービスに共通して適用され、第２章は個別サービスごとに適用されます。第１章及び第２章に矛盾又は抵触する規定がある場合、第２章の規定が優先して適用されるものとします。

２．本サービスの利用者（以下、「利用者」といいます。）は、当社の定める基本約款を遵守しなければなりません。基本約款は、本約款とともに本サービスに適用されます。

第２条（本サービスの内容）

１．本サービスは、当社が別途指定する当社サービス（以下、「対象サービス」といい、具体的には第２章に定めます。）の利用者に対し、利用者からの対象サービスの仕様、操作方法又は障害に関する問合せに、２４時間３６５日の体制で対応するサービスです。

２．次の各号に定めるサービス等は、原則として本サービスの対象範囲から除外されるものとします。ただし、詳細は個別サービスごとに別途当社が定めるものとします。

（１）第三者がライセンスの提供元であるサービス

（２）前号の他、個別サービスごとに、別途当社が定めるもの

３．本サービスの受付方法、初回回答時間の目安、対応範囲その他の提供条件を含む実施要領及び SLA は、個別サービスごとに、別途当社が定めるものとします。

第３条（申込み）

１．本サービスは、対象サービスを契約中である場合にのみ申し込むことができるものとします。

第４条（最低利用期間）

１．基本約款における最低利用期間の規定にかかわらず、本サービスの最低利用期間はないものとします。

第５条（非保証）

１．基本約款における非保証・免責の規定に加えて、当社は、本サービスによって、問合せの全てが解決されることを保証しないものとします。

２．問合せの内容によっては、調査又は対応に時間を要する場合があります。初回回答は、調査等の開始の連絡又は調査等のために必要な情報の確認の連絡を含むものとし、当社は、初回回答時間内に問合せが解決されることを保証しないものとします。また、当社が定めるものは初回回答時間の目安であり、必ず当該時間内に初回回答を行うことを保証するものではありません。

第６条（解約）

１．利用者は、当社に対し、当社所定の方法により通知することにより、当該通知を行った月の末日をもって利用契約を解約することができます。ただし、利用者が当該通知を行った月の翌月以降の期間を対象とする利用料金の全部又は一部を既に支払っている場合は、当該利用料金に対応する期間の末日をもって解約の効力が生じるものとします。

２．利用者の対象サービスの利用契約が全て終了又は解約された場合であっても、本サービスの利用契約は有効に存続するものとし、本サービスの解約は、前項に基づく当社所定の手続によるものとします。

第２章　個別サービス規定

第１節　プレミアムサポートサービス（さくらのクラウド）（以下、本節において、「本個別サービス」といいます。）

第７条（本個別サービスの内容）

１．本個別サービスは、対象サービスを「さくらのクラウドサービス」とする有償サポートサービスです。

第８条（利用料金）

１．本個別サービスは、利用者の利用状況にかかわらず、毎月一定の利用料金が発生する月額制です。

２．本個別サービスの利用料金は、利用者の対象サービスの利用料金に応じて決定されるものとします。利用料金の決定方法及び決定時期等の詳細は、別途当社が定めるものとします。

第９条（利用料金の支払）

１．基本約款における支払期限の規定にかかわらず、利用者は、毎月１日から末日までの本個別サービスの利用に関する利用料金を、その翌月の末日までに支払うものとします。

附則

第１条（適用開始）

この約款は、２０２５年１１月１０日に制定され、同日より適用されます。