

# 製品の保守・サポート契約書

本保守・サポート契約書（以下「本契約書」）は、株式会社ジェイアール総研エンジニアリング（以下「弊社」）が提供するソフトウェア製品（以下「本製品」）に対する保守・サポートに関して、お客様と弊社との間に締結される法的な契約書です。内容をよくご確認の上、ご同意頂けた場合には、本契約書を締結させていただきます。

なお、別途契約を締結している場合は、そちらの契約を優先する事といたします。

## 1 保守・サポートの定義と目的

①本製品の保守・サポートの定義は、次の通りです。

- ・本製品の保守：本製品におけるユーザーニーズに応じた入出力部分操作性の向上、新しいOS環境の対応のためのプログラム言語の更新、インターネット・セキュリティ強化、および不具合修正対応等を目的とするバージョンアップ作業
- ・本製品のサポート：お客様からのお問い合わせ対応、技術的な支援、ホームページによるダウンロード、および他のインターネットベースのサービス作業

②本保守・サポートは、お客様のお申込により、ご購入後1年を超える本製品の保守・サポートサービスを有償で提供するものです。ただし、ご購入後1年以内の保守・サポートは、購入時に許諾して頂く「ソフトウェア製品使用許諾契約書」に規定されたように、弊社が無償で提供いたします。

## 2 保守・サポートの対象者

本契約書を締結されたお客様（契約時にご登録された担当者殿）は、弊社からの保守・サポートに関する各種のサービスを受けることができます。本契約書にご加入されないお客様は、このようなサービスを受けることができません。

## 3 保守・サポートの対象製品とそのバージョン

①本契約書の対象となる製品は、弊社が提供し、保守・サポートサービスを受ける時点で販売しているソフトウェア製品の最新バージョンといたします。現在販売している製品および最新バージョンは、弊社のホームページ <https://www.jrseg.co.jp/index.html> の情報をご覧下さい。

②旧設計標準・旧手引き・旧照査例に準拠した旧版ソフトウェア製品の保守・サポートは、購入時に許諾して頂く「ソフトウェア製品使用許諾契約書」に規定されたように、旧設計標準・旧手引き・旧照査例の廃止に伴いその保守・サポートを終了いたします。また、新版と旧版ソフトウェアの混乱を防ぐために、バージョンアップのお客様で、旧版ソフトウ



1  
発行：株式会社ジェイアール総研エンジニアリング  
ソフト販売窓口：〒186-0002 東京都国立市東1-4-13  
E-mail: [support\\_sale@jrseg.co.jp](mailto:support_sale@jrseg.co.jp) URL: <https://www.jrseg.co.jp>

ウェアの HASP キーを所持している場合は、その HASP キーをご返送頂き、旧版ソフトウェアの破棄をお願い致します。

- ③お客様は、保守・サポート契約を締結しているソフトウェアの名目で、契約を締結していないソフトウェアの保守・サポートサービスを受けることができません。
- ④本製品による解析や照査結果（途中結果も含む）を基に加工された製品は、本契約の対象外といたします。また、このように加工された製品による結果の正確性に対して、弊社は一切責任を負わないものといたします。
- ⑤端末、LAN 及びインターネットへ接続するための機器やその運用につきましては、お客様にて準備と管理をお願いいたします。

#### 4 保守・サポートの内容および方式

- ①本契約書の対象となる製品に関する保守・サポートの内容は、お客様に対してソフトウェア最新バージョンの送付、お問い合わせ対応、製品不具合の修正、およびダウンロードサービスの提供等です。
- ②お客様は、保守・サポート有効期間内に、インターネットを通じて保守・サポートサービスを受けることができます。また、保守・サポート有効期間は、契約加入期間とサポートの実働時間数の両方から判定されます。
- ③お問い合わせ対応は、お客様がソフトウェアを操作する上でのご質問や疑問に対する回答といたします。具体的な内容は、入力データの作成方法、計算・照査手法およびそれらの結果の確認、設計法のプログラミング化、およびネットワークライセンスの認証等に関する説明が含まれます。
- ④弊社は、お客様のお問い合わせに対して、指導または助言をネットワークベースで行うことを原則とし、サポート要員の派遣は行わないものといたします。
- ⑤お客様によるソフトウェアの改変、誤使用、および規格外の使用方法等により、弊社が本契約書に規定された保守・サポートサービスを提供できない場合があります。
- ⑥本保守・サポートは、技術的なお問合せに指導、助言を行うものであり、お客様の実現しようとする内容の実現まで保証するものではありません。また、HELP、電子マニュアル、ホームページサポートなどにより、お問合せへの回答が明確に示されている場合は、当該箇所を参照して頂くことで回答とする場合があります。

#### 5 保守・サポートの契約および再契約

- ①お客様がソフトウェア製品のご購入と同時に本契約を申し込む場合、弊社はそのお申込書に基づき、お客様との保守・サポート契約を締結し登録票を作成したうえ、ソフトウェア製品と一緒にお客様へ送付いたします。
- ②お客様がソフトウェア製品のご購入の後（1年以内）に本契約を申し込む場合、弊社はその



2  
発行：株式会社ジェイアール総研エンジニアリング  
ソフト販売窓口：〒186-0002 東京都国立市東 1-4-13  
E-mail:[support\\_sale@jrseg.co.jp](mailto:support_sale@jrseg.co.jp) URL:<https://www.jrseg.co.jp>

お申込書を受領した後、翌営業日までを目途にお客様との保守・サポート契約を締結し、登録票を作成してお客様へ送付いたします。

- ③本契約期間終了 1 ヶ月前までに契約解除の意思表示が無い場合は、同一条件で同一期間の契約更新を自動的に行うものとし、以後も同様といたします。
- ④お客様は、保守・サポート契約を締結されない、または契約延長をされなかった後に再度保守・サポート契約を締結する場合は、解約時まで遡って料金を請求させていただきます。

## 6 保守・サポートの期間と価格

- ①保守・サポートの契約期間は1年～3年といたします。そのサービスの開始は、ユーザー登録を確定した時点とし、サービスの終了は、期間満了の営業日といたします。
- ②保守・サポートの料金は、年間価格に契約年数を乗じて計算した額です。保守・サポートの年間価格は、基本的に新規購入ソフトウェアの価格に比例して設定いたします。また、ライセンスの種類によって、保守・サポートの作業量が異なるため、詳細な価格の設定方法は、弊社のホームページにて「価格シミュレーション」をご参照ください。
- ③弊社担当者がお客様のお問い合わせ対応に掛ける時間数の上限は、ソフトウェア製品によって異なり、各製品の年間実働時間数の上限を下表に示します。この上限を超えるサポートの場合は、超過料金を頂きます。また、実働時間数の積算は、弊社担当者をご質問の内容やそれに伴う作業量に基づいて把握いたします。

お問い合わせ対応の実働時間数上限の一覧(1年間)

ソフトウェア製品名	実働時間数上限(h)
JRSNAP【静的非線形解析プログラム】(基幹部)	6
Input-JR【データ入力ツール】	2
Output-JR【照査・検索・整理ツール】	2.5
Soil-JR【地盤反力特性算定プログラム】	2.5
ReDisp-JR【応答変位法支援プログラム】	1
LiJudge-JR【液状化判定プログラム】	1.5
JRElastic【地震時以外設計プログラム】(基幹部)	4.5
JRBOX【開削トンネル設計プログラム】	5
JRCS【ケーソン基礎設計プログラム】	5
JREP【抗土圧構造物設計プログラム】	5
JRKK【鋼管矢板井筒基礎設計プログラム】	JRCS に含む



3  
 発行：株式会社ジェイアール総研エンジニアリング  
 ソフト販売窓口：〒186-0002 東京都国立市東 1-4-13  
 E-mail: [support\\_sale@jrseg.co.jp](mailto:support_sale@jrseg.co.jp) URL: <https://www.irseg.co.jp>

VePP シリーズ【鉄道コンクリート構造物性能照査支援プログラム】 【複合構造物の性能照査プログラム】	6
VePP-SC【鋼・合成断面性能照査支援プログラム】	3.5
VePP-Retrofit 【耐震補強された鉄筋コンクリート柱の性能照査支援プログラム】	2
Docu-SE【設計計算書作成支援システム】	5
Aspect-SE【任意スペクトルによる応答塑性率算定ツール】	1

- ④上記に基づいて、保守・サポート契約を締結して頂きます。弊社が諸般の事情により、サービスの価格を変更する場合があります。この場合、新しい保守・サポート価格は、1ヶ月の猶予をもってお知らせし、お客様のキャンセル申込がない場合は、新しい価格でサービスを継続いたします。

## 7 保守・サポートの対応方法

- ①保守・サポートの対応は、基本的にインターネットを通じて行います。電話による対応は、弊社営業日の 9:30～12:00、13:00～17:30 を基本といたします。
- ※土/日、祝祭日、年末年始および当社指定休日(ゴールデンウィーク・夏季休暇等)を除く
- ②電子メールによる返信は、なるべく早急に行います。ただし、時間の掛かるサービス（例えば、データの詳細チェックや事象の原因調査など）は、最遅約 1 週間以内になる場合があります。

## 8 解約

- ①1年契約について、保守・サポートのサービスが開始した後に、お客様の都合により中途解約がされた場合においても、お支払頂いた料金および消費税は、お客様に返金しかねますので、ご了承お願い申し上げます。
- ②複数年契約（最大 3 年）について、お客様は、毎年の保守・サポートのサービス開始 1 个月前までに、書面による解約通知を弊社に送付して頂ければ、お支払済みの未提供サービス部分の料金および消費税は、事務手数料を控除した額を返還されることが出来ます。また、事務手数料は未提供サービス部分の料金の 25%といたします。

## 9 免責事項

本保守・サポート結果により、お客様に生じた逸失利益、派生的損害、およびその他の間接的損害については、弊社は責任を負わないものといたします。また、対象製品による一切の損害について、弊社は責任を負わないものといたします。



4  
発行：株式会社ジェイアール総研エンジニアリング  
ソフト販売窓口：〒186-0002 東京都国立市東 1-4-13  
E-mail: support\_sale@jrseg.co.jp URL: <https://www.irseg.co.jp>

## 10 機密保持

お客様および弊社は、本保守・サポートの履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、本サポート事項、その他の秘密を他に開示しないものといたします。

## 11 反社会的勢力の排除に関する事項

### ① 確約事項

お客様及び弊社は、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治運動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずるもの（以下、総称して「反社会的勢力」という。）でないことを確約いたします。なお、お客様又は弊社は、相手方が反社会的勢力に該当し、又は、反社会的勢力と以下の各号の一に該当する関係を有することが判明した場合には、何らの催告を要せず、締結している契約を解除することができます。

- イ) 反社会的勢力が経営を支配していると認められるとき
- ロ) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められるとき
- ハ) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える 目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用したと認められるとき
- ニ) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められるとき
- ホ) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しているとき

### ② 契約解除条件

お客様又は弊社は、相手方が自ら又は第三者を利用して以下の各号に該当する行為をした場合には、何らの催告を要せず、締結している契約を解除することができます。

- イ) 暴力的な要求行為
- ロ) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- ハ) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- ニ) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の名誉・信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
- ホ) その他前各号に準ずる行為

### ③ 下請等の確約事項

イ) 弊社は、弊社の下請、再委託先業者又は代理人もしくは媒介をする者（下請又は再委託契約が数次にわたるときには、その全てを含む。以下総称して「弊社の下請等」という。同じ）が反社会的勢力に該当しないこと及び反社会的勢力と 3.1 項各号の関係を有するものではないことを表明・保証し、将来も反社会的勢力に該当し、反社会的勢力と①項各号の関係を有しもしくは②項各号の行為を行うものではないことを確約いたします。



ロ) 弊社は、弊社の下請等が前号に該当することが弊社の下請等との契約締結後に判明した場合には、ただちに弊社の下請等との契約を解除し、又は契約解除のための措置を採らなければならない。

④ 反社会的勢力から行為を受けた場合

イ) 弊社は、弊社の下請等が、反社会的勢力から②項各号の行為を受けた場合は、これを拒否し、又は下請もしくは再委託先業者をしてこれを拒否させるとともに、行為があった時点で、速やかに不当介入の事実をお客様に報告し、捜査機関への通報及び報告に必要な協力を行うものいたします。

ロ) 弊社が前号の規定に違反した場合、お客様は何らの催告を要せずに、弊社に対し、締結している契約を解除するなど必要な措置をとるよう求めることができます。

⑤ 補償

お客様又は弊社（以下、本項において「解除者」という。）が本条各項の規定により本契約を解除した場合には、相手方に損害が生じても解除者は何らこれを賠償ないし補償することは要せず、またかかる解除により解除者に損害が生じたときは、相手方はその損害を賠償するものいたします。

以上

