

Contrat de Maintenance

FormSolution

Copyright (C) 2024 Jway SA-SIS

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Jway concède au client une licence commerciale annuelle du Logiciel Jway FormSolution et, conformément à la licence commerciale Jway, la maintenance des logiciels FormSolution est incluse dans le coût de licence annuelle. Dans ce cadre, Jway assure un service de maintenance en vue de permettre au client d'atteindre les objectifs d'usage du Logiciel Jway dont l'utilisation est précisée en annexe (Offre Jway).

ARTICLE 2 : DUREE

Le présent contrat de service entre en vigueur à la date convenue entre Jway et le client et précisée dans l'offre Jway. Il est conclu pour une durée définie en annexe (Offre Jway). (généralement un (1) an). À l'issue de cette période, il sera tacitement reconduit. Chaque partie peut empêcher la reconduction tacite du présent contrat sur simple notification – par lettre recommandée avec avis de réception – à l'autre partie, trois (3) mois avant le terme susvisé.

ARTICLE 3 : SERVICE DE MAINTENANCE

Avec la licence Jway© s'engage à assurer la garantie et l'évolution du logiciels FormSolution (FormPublisher et FormServices) pour permettre l'utilisation et le déploiement, dans les meilleures conditions, des applications générées par FormPublisher© et/ou déployées sur FormServices . Lorsque la licence Jway est acquise définitivement les services de maintenance corrective et de mise à disposition des nouvelles versions est assuré pendant 6 mois puis devra faire l'objet d'un contrat de maintenance distinct du contrat de licence. Lorsque la licence est louée les services de maintenance corrective et de mise à disposition des nouvelles versions sont associés au contrat de Licence Commerciale.

Dans le cadre du contrat de maintenance, Jway s'engage à faire évoluer et à maintenir les logiciels FormSolution en bon état de fonctionnement et à remédier aux éventuelles anomalies de fonctionnement du logiciel (l'anomalie s'analyse comme une différence entre les spécifications fonctionnelles et les résultats obtenus à l'usage) :

- soit en proposant une solution de contournement ;
- soit en fournissant un patch de correction dans les meilleurs délais ;
- soit en fournissant une mise à jour du logiciel corrigeant l'anomalie constatée.

Les prestations de maintenance et de support s'adressent aux correspondants identifiés du logiciel Jway chez le client pour une utilisation d'une version valide du logiciel connue de Jway, c'est-à-dire conforme aux cas suivants :

- version commerciale standard et supportée du logiciel Jway ;
- version standard étendue à une configuration particulière du logiciel Jway (MY.REF + Extensions), couverte par une extension spécifique de garantie.

3.1 Maintenance corrective :

Jway s'engage à faire ses meilleurs efforts pour maintenir le Logiciel dans sa dernière version livrée au client en bon état de fonctionnement et à corriger les Anomalies qui lui seraient notifiées par le Client dans les conditions exposées ci-après. Le support s'adresse à des utilisateurs contractuellement identifiés et bénéficiant d'un niveau de formation suffisant.

Ce service est accessible du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures. Le Client peut notifier à Jway toute Anomalie affectant l'utilisation des Logiciels en contactant le Support Technique Jway ou en adressant un mail au Support Technique à l'adresse email support@jway.eu.

3.2 Mise à jour du logiciel Jway : Jway© fournit un minimum de 1 à 3 versions majeures ou mineures du Logiciel par an. Sauf cas particulier explicitement mentionné, Jway© garantit la compatibilité

ascendante des formulaires créés avec la version précédente du logiciel Jway avec la nouvelle version.

3.3 Documentation de référence : Jway© fournit et met à jour une documentation de référence accessible en ligne.

3.4 Responsabilités et engagements de Jway©, SLA : Pendant la durée du contrat de maintenance, Jway© s'engage à maintenir le logiciel en bon état de fonctionnement et remédier aux éventuelles anomalies de fonctionnement du logiciel en apportant une solution à tout dysfonctionnement du logiciel remonté à notre service de support (support@jway.eu). La solution fournie par Jway peut se traduire par la fourniture d'un patch ou toute solution de contournement ; à cet effet Jway© s'engage à fournir au titulaire d'un contrat de maintenance des prestations de dépannage ou de conseil pour remédier aux anomalies de fonctionnement du logiciel dans sa configuration standard ou dans une configuration spécifique préalablement validée par Jway et spécifiée en annexe (Offre Jway).

Les prestations d'assistance à la réalisation de formulaires et à la compréhension du logiciel relèvent de prestations supplémentaires d'assistance.

Type	Description	-a- prise en compte -b- fourniture de solution
Problème bloquant	Un problème est considéré comme bloquant lorsque le dysfonctionnement empêche l'utilisation du système.	-a- 4h00 ouvrables -b- 12h00 ouvrables
Problème prioritaire	Le problème n'est pas bloquant mais des fonctionnalités du système ne sont pas opérationnelles à cause du dysfonctionnement.	-a- 8h00 ouvrables -b- 16h00 ouvrables
Problème mineur	Tous les dysfonctionnements non bloquants et non prioritaires.	-a- 8h00 ouvrables -b- version + 1 du logiciel

Hormis les dysfonctionnements avérés du logiciel, Jway© est expressément soumis à une obligation de moyens. En aucun cas, Jway© ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit lié à l'utilisation du logiciel ou de toute application résultant de l'utilisation du logiciel. Ainsi, le client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières afin de disposer d'un double de l'ensemble des éléments placés sous sa responsabilité. En tout état de cause, la responsabilité de Jway©, quel qu'en soit le fondement, ne pourra en aucun cas dépasser la redevance annuelle effectivement versée par le client pour les services rendus par le présent contrat de maintenance.

Jway© n'exécutera aucune prestation de maintenance en cas :

- d'utilisation du logiciel, objet du contrat de service, non conforme aux spécifications contractuelles, fonctionnelles ou techniques ;
- de modifications du logiciel non couvertes par une extension de garantie ;
- de problèmes liés à l'environnement d'exploitation si celui-ci n'est pas agréé par Jway.

Le client s'engage à nommer un interlocuteur responsable du service de maintenance. Le nom de cet interlocuteur est précisé en annexe (Offre Jway).

3.5 Journée de rencontre annuelle : Une journée de formation-rencontre gratuite est organisée au minimum une fois par an . Cette journée a pour but d'informer nos clients sur les nouvelles possibilités dont ils peuvent bénéficier dans le cadre des évolutions du logiciel. Elle permet aussi aux différents clients de se rencontrer pour partager leurs expériences.

3.6 Extension du service de maintenance et du support à diverses options et contextes précisés dans l'offre Jway.

Le service de maintenance Jway est adapté au contexte d'usage du client notamment :

- postes additionnels de développement ;
- nombre de démarches mises en ligne ;
- contacts de Support additionnels ;
- usage multilingue et Translation service ;
- extension de garantie spécifique propre au client.

- ...

3.7 Extension de garantie spécifique : Cette extension de garantie permet de garantir le bon fonctionnement :

- d'une configuration spécifique de FormSolution préalablement validée par J-Way).
- d'extensions partagées associées à la licence commerciale mais non incluses dans la version standard garantie.
- d'une application nommée et de sa continuité de fonctionnement avec les mises à jour de FormSolution,
- d'une liste définie d'extensions à FormPublisher et FormServices

3.8 Assistance spécifique : Cette extension optionnelle de maintenance est définie spécifiquement en fonction du besoin du client et permet de bénéficier d'un tarif journalier privilégié. Elle prend la forme d'un crédit de prestations à consommer pendant la durée de validité du contrats pour réaliser des tâches diverses et variées qui feront l'objet d'une évaluation circonstanciée au cas par cas. Elle peut comporter diverses prestations à consommer à préciser dans l'offre Jway.. Entre autres :

- un complément d'assistance défini en terme de profil et de nombre de jours; pour assister les "Business Analyst" dans leur compréhension et leur utilisation de FormPublisher ;
- des améliorations d'extensions existantes ;
- le développement de nouvelles extensions ;
- une adaptation de configurations applicatives particulières en vue d'évoluer vers une nouvelle version.

3.9 Conditions d'exécution des prestations : Le client s'engage à collaborer avec Jway afin de permettre la bonne exécution des prestations de maintenance. A ce titre, il s'engage à procurer à Jway les informations suivantes : Le Client s'engage à décrire l'Anomalie avec le plus de précision possible. En particulier, toute notification d'Anomalie à Jway devra comprendre a minima :

- Le nom des Logiciel concernée ;
- La version des Logiciel concernée ;

Toute information indispensable à la bonne compréhension et la prise en compte des Anomalies constatées ;

Tout moyen nécessaire à l'exécution des Services :

- fourniture de l'environnement spécifique de publication utilisé (MY.REF);
- éventuelle fourniture de l'environnement auteur (Projets sources des SmartForms) bien que ceux-ci sauf spécification contraire sont exclus de la garantie.
- Tout accès au Logiciel ou à l'application générée par le Logiciel sur laquelle se matérialise l'Anomalie ainsi qu'à son environnement d'exploitation (Plateforme du Client);
- Description précise et détaillée de l'Anomalie (captures d'écran...).

Le technicien missionné par Jway établira un bilan des problèmes techniques constatés ; les frais d'intervention seront à la charge du client si le technicien de Jway© constate que le dysfonctionnement a pour origine :

- une fausse manœuvre du client,
- une erreur propre au client,
- un problème lié à l'environnement d'exploitation,
- un problème lié à l'environnement auteur,
- tout autre problème non directement lié aux fonctionnalités du logiciel.

Les prestations qui n'entrent pas dans le cadre de la garantie seront facturés sur la base du tarif Jway en vigueur au jour de ladite intervention sur la base de 0,125 jour minimum par ticket.

ARTICLE 4 : EXCLUSION DE RESPONSABILITE

Il est expressément convenu entre les Parties que les services de Maintenance s'entendent de la maintenance corrective et évolutive des Logiciels précisés en annexe (Offre Jway) à l'exclusion de :

- Toute opération de maintenance relative aux programmes, logiciels, fichiers ou applications du Client en ce compris la Plateforme Client ou tout programmes, logiciels, fichiers ou applications auquel le Logiciel serait combiné ;

- Toute opération de maintenance relative aux Modules Supplémentaires Non Couverts sauf exceptions listées expressément au sein de l'Offre Jway.

Le Client accepte et reconnaît que le présent Contrat ne s'applique pas aux Anomalies imputables directement ou indirectement :

- A l'utilisation du Logiciel non conforme au Contrat de Licence ;
- Aux modifications du Logiciel non couvertes par une Extension de garantie ;

A l'environnement dans lequel le Logiciel est exploité lorsque cet environnement n'a pas fait l'objet d'une validation expresse de Jway.

En conséquence, le Client accepte et reconnaît que les Services de Maintenance pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire lorsque l'Anomalie n'est pas causée par une défaillance des Logiciels ou de ses fonctionnalités mais par :

- une fausse manipulation ou erreur du Client dans l'utilisation des Logiciels ;
l'environnement d'exploitation des Logiciels ;
- tout autre problème non directement lié aux fonctionnalités des Logiciels.

ARTICLE 5 : PRIX

Le client s'engage à verser, en contrepartie de contrat de maintenance du logiciel une redevance fixée en annexe (Offre Jway).. Cette redevance périodique est facturée d'avance.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la facturation. Toute prestation complémentaire non prévue dans le présent contrat donne lieu à facturation en sus, sur base d'un devis accepté. La redevance est payable d'avance, sans escompte, en début de chaque période annuelle. Sauf exception précisée en annexe (Offre Jway, la présente convention sera réévaluée annuellement, à la date anniversaire de celle-ci, en fonction de l'index des salaires luxembourgeois.

Tout défaut de paiement dans les délais prévus fera courir des intérêts de retard au taux d'intérêt légal majoré de un et demi (1.5) points. Ces intérêts courront, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect des délais de paiement et ce, jusqu'au paiement intégral de la somme due. Le montant des pénalités de retard à verser est calculé au prorata temporis .

ARTICLE 6 : ACCEPTATION DU CONTRAT

Le client accepte irrévocablement le présent contrat et tous ses termes et conditions sauf mention explicite en annexe (Offre Jway) pour sa durée de validité.

ARTICLE 7 : LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Le présent Contrat sera régi et interprété conformément à la loi luxembourgeoise et tout litige découlant de ou en relation avec le présent Contrat sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux luxembourgeois, à laquelle chacune des Parties se soumet irrévocablement.

Avant toute action contentieuse, les parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs a la validite, l'interpretation, l'execution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation du présent contrat ainsi qu'a la cessation partielle ou totale des relations commerciales entre les parties et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. les parties devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

les parties s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de trente (30) jours a compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de reception

ARTICLE 8 : ENGAGEMENT DES PARTIES

Cet accord lie les parties, leurs successeurs légaux, cessionnaires, licenciés et sociétés associées des parties. Les parties s'engagent à imposer leurs obligations résultant de cet accord à leurs successeurs, cessionnaires, licenciés et/ou sociétés associées. Les parties conviennent que les droits résultant de cet accord s'appliquent également à tout successeur légal, cessionnaire, licencié et société associée des parties.

Pour toute question ou demande d'autorisation concernant la commercialisation et les enrichissements privés, veuillez contacter :

=> **Jway SA-SIS** , 28, rue des Etats-Unis L1477 Luxembourg
info@jway.eu

Annexe

Cf. offre Jway (et éventuels avenants) qui détaille l'usage garanti de FormSolution