



Maintenance des logiciels GOEPEL

ASTER Technologies | Tel. +33 (0)2 99 83 01 01
« Le Kléber » Bât B – 55bis, Rue de Rennes | Fax +33 (0)2 99 83 01 00
F – 35510 CESSON-SÉVIGNÉ - France | E. mail: sales@aster-technologies.com

www.aster-technologies.com

ASTER Technologies S.A.S au capital de 500 000 euros • 391 892 979 RCS Rennes • APE 7112B
Organisme de formation 53 35 04044 35

1 PROPOSITION TECHNIQUE

ASTER Technologies s'engage auprès de ses clients et tient à s'assurer que ceux-ci tirent le meilleur bénéfice de leur investissement. L'ensemble des configurations du logiciel CASCON de la société GOEPEL Electronic peuvent faire l'objet d'un contrat de maintenance logicielle.

Le service de maintenance procure l'assistance nécessaire à nos clients lorsqu'ils en ont besoin et leur permet également d'accroître leurs compétences, d'améliorer leur efficacité et la qualité de leur travail.

Des bulletins d'information sous la forme de courriels sont envoyés automatiquement à tout client ayant un contrat de maintenance logicielle valide et ayant validé lui-même le bulletin de souscription disponible sur le site internet GOEPEL GENESIS. Ces bulletins fournissent des informations techniques et des conseils sur le logiciel et le matériel.

Un contrat de maintenance logicielle valide inclut la mise à disposition des services décrits ci-après.

1.1 Garantie de fonctionnement des produits acquis

Ce contrat est une assurance de bon fonctionnement des produits Boundary Scan GOEPEL acquis dans les versions livrées initialement.

1.2 Support technique à distance

Une équipe expérimentée se tient à disposition pour déterminer si un problème est lié :

- Spécifiquement aux produits Boundary Scan GOEPEL (logiciel CASCON, matériel associé),
- À leur installation, leur fonctionnement ou leur utilisation,
- Ou bien au projet en cours.

Nos clients peuvent joindre le support local par téléphone ou courriel pour toute question. Ce support local est géographiquement situé à CESSON SEVIGNE (F-35510) et communique en langue française.

Support téléphonique sans limite d'appels

Un support téléphonique sans limite d'appels est assuré de 9H à 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés français. Le numéro d'appel depuis la France est le suivant : 02.99.83.01.01 (numéro non surtaxé). En règle générale, notre équipe support fournit une réponse immédiate. Lorsqu'un problème complexe est soumis, cette équipe peut s'appuyer sur le support international que la société GOEPEL Electronic met à disposition de ses revendeurs qualifiés "Alliance Partner" comme l'est ASTER Technologies.

Réunion technique via le Web

Une réunion en ligne, un partage de bureau et une vidéoconférence peuvent être programmés si nécessaire.

Support technique via Internet

Les utilisateurs des produits Boundary Scan GOEPEL peuvent également exposer leurs problèmes ou leurs requêtes via Internet à l'adresse suivante goepel@aster-technologies.com. Ce mode de communication permet d'envoyer des fichiers joints ou une structure complète (UUT) au support technique. Notre équipe support peut ainsi consulter les documents, détecter les erreurs éventuelles, renvoyer les fichiers par Internet le cas échéant ou téléphoner à l'utilisateur si cela s'avère nécessaire. Une réunion en ligne, un partage de bureau et une vidéoconférence peuvent être programmés si nécessaire.

Limites du support technique

Le support technique possède quelques limites décrites ci-après.

- Le support ne se substitue pas à une formation, il est donc réservé en priorité aux utilisateurs ayant suivi une formation interne ou externe de type
 - Utilisation de station de test GOEPEL, ou
 - Développement de logiciels de test pour station GOEPEL.
- le support n'inclut pas de déplacement sur site. Si cela s'avère nécessaire, le support est réalisé selon le barème horaire en vigueur pour les heures passées sur site. (Frais de déplacement au départ de CESSON-SEVIGNE en sus).
- Le déplacement a lieu après acceptation par notre client du devis d'intervention préalablement communiqué.

1.3 Nouvelles versions logicielles

Le logiciel CASCON est perfectionné en permanence et adapté aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation. Pendant la durée du contrat de maintenance logicielle, notre client bénéficie de toutes les mises à jour du logiciel CASCON sans surcoûts, à configuration de licence identique. Cela inclut également des adaptations aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation soutenues actuellement : Windows (32-64 bit) XP, Vista, 7, 8, 10.

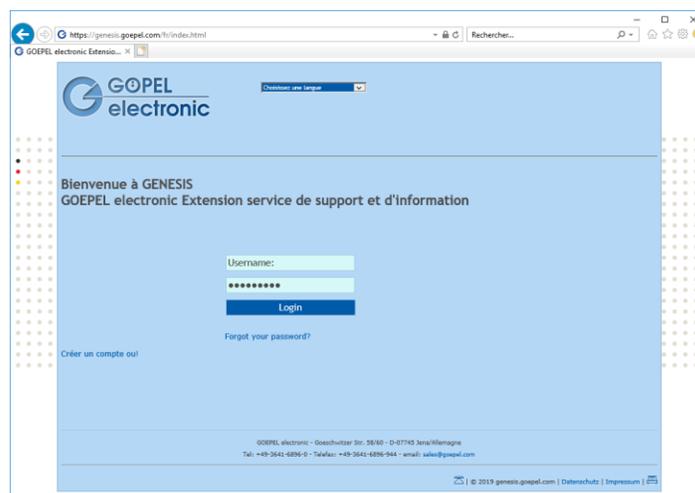
Avertissement : dans le cas où de nouvelles performances ou fonctionnalités sont apportées au logiciel CASCON, GOEPEL Electronic se réserve le droit de déterminer s'il s'agit d'une évolution livrée gratuitement dans le cadre du contrat de maintenance logicielle, ou de nouvelles options nécessitant une mise à jour de la licence.

1.4 Evolution de la configuration de la licence

Le contrat de maintenance logicielle offre la possibilité à notre client de faire évoluer sa licence actuelle par l'acquisition d'option(s) du logiciel CASCON pour un coût limité à la seule option (aux seules options). Ce contrat permet également de remplacer le type de clé de protection à titre gratuit (clé pour port parallèle par clé pour port USB).

1.5 Site internet GOEPEL GENESIS

Le contrat de maintenance logicielle procure à notre client un accès privé 24H/24 et 7j/7 au site internet GOEPEL GENESIS <https://genesis.goepel.com>.



Ce site possède comme caractéristique d'être à la fois :

- Une bibliothèque technique (documentation produits logiciels et matériels, notes d'applications, foire aux questions).
- Une plateforme de téléchargement.
- Un forum international d'échange.

1.6 Réparation sur devis de produit matériel

En cas de panne d'un produit matériel acquis depuis plus d'un an, le contrat de maintenance logicielle offre un engagement de réparation sous 3 semaines de ce produit, à compter de l'acceptation par notre client du devis de réparation préalablement communiqué.

Pendant la durée de réparation du matériel de son client, ASTER Technologies pourra mettre à disposition du matériel de substitution dans la mesure où ce dernier est disponible dans son propre stock. En effet la gamme actuelle SCANFLEX est composée de très nombreux produits dont seuls quelques-uns peuvent être en stock chez ASTER Technologies.

2 PROPOSITION FINANCIERE

Se référer à la proposition financière jointe.

Pour les licences actuellement sous maintenance, le montant du contrat de maintenance logicielle (SMC Software Maintenance Contract) pour une durée de 12 mois est calculé sur la base de la valorisation de votre licence Cascon à la date de renouvellement.

Dans le cas où la licence n'est plus sous maintenance, un coût supplémentaire (SLU Software Licence Update) est appliqué pour la période qui n'a pas été couverte par un contrat de maintenance.

3 CONTRAT PLURIANNUEL

3.1 Contrat pluriannuel

Option qui permet de choisir une maintenance pluriannuelle d'une durée de 3 ans, avec un paiement en une seule fois ou un paiement chaque année. Le montant de la commande doit couvrir la durée totale du contrat pluriannuel.

La maintenance pluriannuel vous protège contre les augmentations de prix en maintenant le montant de l'annuité constant pendant les 3 années de la durée du contrat, ce qui vous permet de réaliser une économie de 8% en moyenne.

3.2 Commande en cours de contrat

Lorsqu'une proposition financière est faite au client durant la période du contrat, la règle est la suivante :

Afin d'harmoniser l'ensemble des maintenances sur la durée du contrat pluriannuel, tout module acheté jusqu'à un an avant la date de fin du contrat, fera l'objet d'une facturation de sa maintenance, au moment de son achat, pour une durée allant jusqu'à la fin du contrat.

4 CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET DE SERVICES

Validité de l'offre	2 mois, prix ferme et définitif.
Délai de livraison	2 semaines à réception de votre commande.
Renouvellement du contrat de maintenance logicielle	Afin que la maintenance logicielle n'expire pas, la réception d'une commande est nécessaire avant le terme du contrat de maintenance logicielle en cours. Si le contrat de maintenance logicielle n'est pas renouvelé à ce terme, ASTER ne pourra plus faire bénéficier son client des services associés à ce type de contrat.
Facturation	Le montant total du contrat de maintenance logicielle est facturé à réception de la commande de notre client.
Conditions de règlement	45 jours FDM date de facture, aucun escompte accordé pour paiement comptant ou anticipé. En cas de retard de paiement, et conformément au code de commerce, une indemnité calculée à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'un frais de recouvrement forfaitaire de 40 € sont exigibles.
Garantie	L'assistance technique ainsi que la maintenance logicielle de la configuration de licence acquise sont incluses et limitées à une année à compter de la date de livraison. Au-delà de cette période, un contrat de maintenance annuel sera proposé.
Réserve de propriété	Toute vente est réalisée avec clause de réserve de propriété conforme à celle décrite ci-dessous.
Clause de réserve de propriété	Conformément aux dispositions légales, les produits, matériels, logiciels, services livrés et facturés par ASTER Technologies restent la propriété exclusive d'ASTER Technologies jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires, quel qu'en soit le détenteur. L'acheteur assume néanmoins, à compter de la mise à disposition, les risques de perte, de vol et de détérioration de ces fournitures ainsi que la responsabilité des dommages qu'elles pourraient occasionner. En cas de non-respect par l'acheteur d'une des échéances de paiement, ASTER Technologies, sans perdre aucun de ses autres droits, pourra exiger, par lettre recommandée avec accusé de réception, la restitution des biens aux frais de l'acheteur, jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité de ses engagements. En outre, l'acheteur s'interdit de vendre, céder ou consentir tout droit quelconque sur les fournitures non encore intégralement payées sans avoir obtenu l'engagement préalable de ses ayants droit de se libérer directement auprès d'ASTER Technologies du prix de revente ou de la créance cédée à concurrence du montant restant dû.
Propriété et confidentialité de la proposition	Cette proposition est la propriété d'ASTER Technologies. Elle ne peut être reproduite ou communiquée à des tiers sans son autorisation écrite et son contenu ne peut être divulgué.