



Maintenance des logiciels ASTER

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 des logiciels développés par ASTER Technologies font 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.

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 logiciels 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

- À l'installation, au fonctionnement ou à l'utilisation,
- Au projet en cours.

Pour toute question, nos clients peuvent joindre le support local par téléphone, courriel ou réunion Web. 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 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés français. Le numéro d'appel depuis la France est le suivant : 02.99.83.01.01.

Toutes les applications de la famille TestWay, QuadView et Quad étant conçues et développées par ASTER Technologies, notre équipe Support est donc en mesure de répondre rapidement.

Support technique via Internet

Les utilisateurs des applications ASTER peuvent également exposer leurs problèmes ou leurs requêtes via Internet à l'adresse suivante support@aster-technologies.com. Ce mode de communication permet d'envoyer des fichiers joints ou une structure complète 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.

Réunion technique via le Web

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 TestWay, QuadView ou Quad.
- 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 est perfectionné en permanence et adapté aux évolutions de l'environnement technique. Pendant la durée du contrat de maintenance logicielle, notre client bénéficie de toutes les mises à jour du logiciel sans surcoûts, à configuration de licence identique. Cela inclut également des adaptations aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation soutenues actuellement : Windows Server 2003, 2008, 2012, 2016, 2019 et XP, Vista, 7, 8, 10, 11 sur plateformes 32 et 64 bits.

Avertissement : dans le cas où de nouvelles performances ou fonctionnalités sont apportées au logiciel, ASTER Technologies 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 au client de faire évoluer sa licence actuelle par l'acquisition d'option(s) du logiciel pour un coût limitée à la seule option (aux seules options).

1.5 Site internet ASTER Technologies

Ce site permet en particulier de télécharger la nouvelle version disponible des logiciels ASTER.

<https://aster-technologies.com/en/support/>

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 à la date de renouvellement.

Dans le cas où la licence n'est plus sous maintenance, un coût supplémentaire (Software Licence Update SLU) est appliqué pour la période qui n'a pas été couverte par un contrat de maintenance et ce dans une durée maximale de 4 ans. Passé ce délai, la licence devra être rachetée entièrement.

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 pluriannuelle vous protège contre les augmentations de prix en maintenant le montant de l'annuité constant pendant les 3 années de la durée du contrat. En outre, vous avez la possibilité de réaliser gratuitement un échange de module (à enveloppe de prix constante) pour reconfigurer votre licence une fois durant la période à la date anniversaire du contrat.

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 la proposition	2 mois, prix ferme et définitif.
Délai de livraison	2 semaines à réception de votre commande.
Conditions de règlement	45 jours FDM date de facture, pas d'escompte applicable. En cas de non-respect des délais de paiement, une facture d'intérêts de retard d'un montant correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal du semestre en cours, selon la loi 2008-776 du 04 août 2008, majorés d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, sera systématiquement envoyée à réception du paiement.
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 pour la configuration acquise et évaluée selon le prix liste non remis applicable à cette future date.
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.