

CONDITIONS DU CONTRAT POUR LA MAINTENANCE DE LOGICIELS

AVENANT AUX

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT POUR LOGICIELS

Édition: Janvier 2013

Sommaire

1. But de la maintenance de logiciel
2. Prestations de maintenance
3. Matériel informatique
4. Prestations de service
5. Validité et durée
6. Base de la fin du contrat
7. Frais de maintenance
8. Dispositions finales

1 BUT DE LA MAINTENANCE DE LOGICIELS

- 1.1 Les conditions du contrat pour la maintenance de logiciels sont des avenants aux conditions générales pour logiciels. Au travers de la maintenance globale des logiciels, müllerchur garantit la performance et la sécurité d'exploitation de ses logiciels. Le contrat de maintenance satisfait de manière fiable et à moindre coût aux exigences des systèmes de gestion de la qualité concernant la compatibilité et l'évolution des moyens d'aide mis en place. Dans une infrastructure informatique qui évolue en permanence, le contrat de maintenance est la solution la moins onéreuse qui permet de rester à la pointe de la technique.

2 PRESTATIONS DE MAINTENANCE

- 2.1 Le client a droit aux prestations suivantes:
- 2.2 **Abonnement de MAJ (update) des nouvelles versions** : müllerchur fournit au client au moins une fois par an la dernière version, basée sur le volume des modules livrés à l'origine. Le client est informé par müllerchur de l'existence des nouvelles versions.
- 2.3 **Extensions des programmes** : Les extensions de programmes d'utilité générale souhaités par le client, seront intégrées dans l'étude et livrées dans le cadre de l'abonnement des MAJ. Les extensions spécifiques à un seul client ne font pas partie de la maintenance et seront proposées séparément.
- 2.4 **Hot Line** : Le client a droit à des renseignements téléphoniques concernant les logiciels acquis.
- 2.5 **Élimination des erreurs** : müllerchur garantit l'analyse et l'élimination des erreurs de logiciels reproductibles. Les erreurs signalées sont continuellement éliminées et intégrées dans la version suivante. En cas d'urgence, des sous-versions sont établies et immédiatement envoyées au client.
- 2.6 **Adaptations à des nouveaux matériels 'hardware' ou systèmes d'exploitation** : de nouveaux matériels d'ordinateurs, de nouveaux pilotes ou mises à jour de systèmes d'exploitation peuvent être incompatible avec l'utilisation de nos logiciels. müllerchur s'engage à aider activement lors de l'analyse et de l'élimination de tels problèmes. Si müllerchur peut démontrer que les problèmes n'ont rien à voir avec la maintenance pour ces programmes, alors ces frais seront facturés séparément au client.
- 2.7 **Télé-maintenance** : la télé-maintenance permet aux spécialistes de müllerchur d'accéder directement aux logiciels installés chez le client. Ce procédé permet de réaliser rapidement et à moindre coût des analyses, des corrections d'erreurs et des installations. La mise à disposition d'une infrastructure informatique adéquate incombe au client.
- 2.8 **Archivage des versions valides** : Dans le cadre d'une gestion globale de la configuration, müllerchur archive toutes les versions fournies avec toute la documentation-produit.

3 MATERIEL INFORMATIQUE

- 3.1 L'évolution des logiciels peut exiger l'adaptation correspondante du système informatique (PC, serveur, lignes, système d'exploitation, etc.). La mise à disposition d'une base informatique adéquate incombe au client.

4 PRESTATIONS DE SERVICES

- 4.1 En vue d'une utilisation efficace de nos logiciels et d'assurer une formation continue, nous recommandons à nos clients d'acquérir une journée de prestations par an réalisées par un spécialiste de müllerchur. Outre l'installation de la toute dernière version des logiciels, les points suivants peuvent être traités au cours de cette journée:

- 4.2
- Formation aux nouvelles fonctionnalités
 - Conseil général de l'utilisation des logiciels
 - Vérification des données de base
 - Vérification de l'installation
 - Vérification des appareils informatiques connectés
 - Contrôle du concept de sauvegarde des données
 - Informations relatives aux développements des produits et des nouveautés
 - Conseils professionnels

- 4.3 Ces prestations ne font pas partie du contrat de maintenance et sont facturées séparément.

5 VALIDITE ET DUREE

- 5.1 Le contrat de maintenance prend effet avec les signatures du client et de müllerchur. Il peut être conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par écrit avec un délai préalable de 3 mois avant la fin d'une année civile.

6 BASE DE LA FIN DU CONTRAT

- 6.1 À la fin du contrat de maintenance, la version du logiciel installé chez le client doit être la plus récente. Les versions de logiciels manquantes sont à mettre à niveau avant la fin du contrat de maintenance.

7 FRAIS DE MAINTENANCE

- 7.1 La base des prix pour le calcul des frais de maintenance est le contrat de licence.
- 7.2 Frais de maintenance: Annuellement **18%** du prix brut des modules livrés.
- 7.3 Les nouvelles versions de logiciels sont gratuites pour les clients en possession d'un contrat de maintenance. Pour les clients n'ayant pas de contrat de maintenance, le prix de la mise à jour d'une nouvelle version s'élève à 20% du prix brut des modules livrés.
- 7.4 Le nouveau développement causé par un changement générationnel de la technologie de base respectivement de l'architecture du système n'est pas pris en considération par le contrat de maintenance et pourtant soumis à des coûts additionnels. Les licences déjà payées seront prises en considération avec un certain pourcentage pour permettre de «protéger» l'investissement.

8 DISPOSITIONS FINALES

- 8.1 Les modifications ou les avenants aux présentes clauses contractuelles ne sont valables qu'à conditions que müllerchur les ait préalablement signifiés par écrit au moins 6 mois avant la fin de année civile.