Vente forcée PC pour migration logiciel

Par Eysea

Bonjour,
j'ai un logiciel de caisses (commerce) qui tourne sur un vieil ordinateur (XP) avec un abonnement annuel. La mise à jour de ce logiciel n'est pas compatible avec mon OS.

Est-ce de la vente forcée qu'obliger un client à changer de machine pour continuer à utiliser un service qu'il a payé ?

J'ajoute que la version logiciel que j'utilise s'est étrangement mise à bugger et le SAV me dit simplement qu'il faut migrer vers la nouvelle version et donc changer de machine. Sauf que jusqu'ici tout fonctionnait correctement malgré, je l'avoue, un vieux système qui était déjà vieux quand ils nous l'ont vendu.

Cordialement.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Il y a une incompatibilité entre votre ordinateur actuel et les mises à jour de votre logiciel.
Vous choisissez :
- garder l'ordinateur obsolète sans mettre à jour le logiciel de caisse
- changer d'ordinateur pour profiter des mises à jour.
- trouver un autre logiciel qui fonctionnera sur l'ordinateur ancien et qui tôt ou tard sera planté de la même manière

Votre ordinateur ancien doit être amorti depuis un bon moment, c'est vous qui voyez les conséquences de refuser les mises à jour.

Par AGeorges

Bonsoir Eysea,

Ce n'est pas votre ordinateur qui est "en XP", c'est le logiciel "Operating System".
Rien ne dit que votre logiciel ne fonctionnera pas sur une version supérieure de "XP". Il existe même des modes de compatibilité pour faire fonctionner en mode "XP" un logiciel installé sur une autre version de "l'OS" ...

En principe, votre cotisation annuelle peut être associée à un droit d'utilisation, ou à un simple coût de maintenance. Relisez votre contrat. Un logiciel non maintenu peut tout à fait continuer à fonctionner sous un operating System périmé dans un vieil ordinateur.
Le problème le plus fréquent est que "ça se traîne".
Maintenant, si votre logiciel de caisse doit évoluer en fonction des lois, si vous avez besoin de nouveaux dispositifs, de nouveau matériel, comme une imprimante, etc, vous pouvez devoir changer.
Dans beaucoup de cas, il existe une compatibilité vers le haut, cad que vous pouvez faire fonctionner un vieux logiciel sur un ordinateur neuf et un OS récent.
Mais ce n'est pas systématique (un programme encodé en 16 bits ne fonctionnera pas sur un OS en 32 ou 64 bits) ce qui ne devrait pas vous gêner tant que votre logiciel de caisse est "sous maintenance".

Ce qu'il faut prendre en compte est que l'évolution des "OS" les rend de plus en plus gourmands et qu'un vieil ordinateur peut s'essouffler à essayer de suivre.

Par yapasdequoi

Pour utiliser un logiciel de caisse, vous devez respecter la législation.
Ce n'est pas qu'un problème de compatibilité informatique.

Le logiciel doit être certifié, sinon vous aurez des soucis avec le fisc.

[url=https://www.impots.gouv.fr/professionnel/questions/quel-est-le-champ-dapplication-de-lobligation-de-detenir-un-logiciel-de]https://www.impots.gouv.fr/professionnel/questions/quel-est-le-champ-dapplication-de-lobligation-de-detenir-un-logiciel-de[/url]

Par AGeorges

La certification ne s'applique pas à tous les cas d'utilisation d'un logiciel de caisse, et, normalement, un logiciel sous maintenance doit être adapté à son usage sur cet aspect.
Le plus souvent, un "installer" gère le problème des mises à niveau. Si ce dernier est délivré en 32 ou 64 bits sur un OS qui ne supporte que le 16 bits, il ne sera pas possible d'installer les mises à jour.

C'est donc bien le problème de compatibilité qui est à la base de tout. Ne pas confondre ce mot avec Comptabilité !

Il m'est arrivé de nombreuses fois de faire fonctionner un vieux logiciel sur un système qui n'était pas sensé le supporter.
Eysea, il faut vous méfier des incompatibilités prétendues par un fournisseur de logiciels. Et surtout relisez bien votre contrat ... Il semble que vous ayez acquis à la fois l'ordinateur, l'OS (W?) et le logiciel de caisse ?

Par yapasdequoi

Le SAV ne supporte que certaines versions du logiciel, c'est la dure loi de l'informatique (à ne pas confondre a avec l'épicerie)
Et si ça marche tant mieux... mais pour la certification par le fisc, cette mise à jour peut être obligatoire, pas uniquement pour obtenir le support du SAV.

Par janus2

Il m'est arrivé de nombreuses fois de faire fonctionner un vieux logiciel sur un système qui n'était pas sensé le supporter.

Bonjour,
Mais là, c'est l'inverse...

Par Henriri

Hello !

Eysea, il est erroné de dire qu'un fournisseur de logiciel impose d'acheter un nouvel ordinateur. Il dit plutôt qu'un nouveau logiciel ou une nouvelle version d'un logiciel existant nécessite telle génération minimale d'ordinateurs pour fonctionner. Sinon le client en reste à la dernière version de logiciel exploitable par son ordinateur. Le fournisseur peut même prévoir (cf licence du logiciel) un délai au bout duquel il ne fournit même plus l'assistance sur une (très) vieille version de son logiciel... C'est toute la problématique de l'obsolescence rapide dans le monde de l'informatique particulièrement...

A+

Par AGeorges

@Janus2

Bonjour,
Mais là, c'est l'inverse...

Ne mélangeons pas la problématique de "l'installer" avec celle du logiciel principal.

La manipulation consiste à obtenir un nouvel ordinateur, à quelques centaines d'euros (moins de 500?), livré avec un nouvel OS (comme W10 ou W11) et à faire fonctionner le vieux logiciel soit par recopie, soit par accès à l'ancien HDD.
Le cas échéant en mode de compatibilité.

Et ensuite on peut s'occuper de voir ce que va faire le processus de mise à niveau (qui peut être un changement de version complet). Avec des données doublées (donc archivées ou copiées avant), on évite les pertes.

Mais ce sont des remarques générales, tout cas particulier doit être étudié spécifiquement. Le plus souvent, les services SOS se contentent de dire de passer à la nouvelle version quand quelque chose ne va pas. Et cela est loin de régler tous les problèmes.
Mais ce n'est qu'un avis, je n'ai qu'une cinquantaine d'années d'expérience sur le sujet.

Par janus2

Mais ce n'est qu'un avis, je n'ai qu'une cinquantaine d'années d'expérience sur le sujet.

Un peu plus, pour ma part...

Par AGeorges

L'histoire de la caisse enregistreuse est intéressante pour ceux qui suivent ce sujet. Début en 1878 tout de même, mais pas de logiciel indépendant (sous W par exemple) avant le début des années 1990 ...

Par yapasdequoi

Et quelle est la réponse juridique au problème posé ?
Parce que sinon il y a plein de forums sur l'informatique...

Par AGeorges

Au plus probable, la réponse juridique se trouve dans le contrat.
Si le contrat "de maintenance" (?) contient des obligations de mise à niveau coordonnées de l'ensemble Hardware + Software, il faudra s'y plier.
En attendant les réponses sur ce sujet du poseur de question, pourquoi ne pas discuter autour ?

Par Eysea

MERCI pour toutes vos réponses mais vous n'avez pas saisi le problème.

Est-ce de la vente de forcer qu'obliger un client à changer de poste pour continuer à utiliser un logiciel ?
Si les postes sont changés, ça sera logiciel mis à jour bien entendu.

Merci @AGeorges - je vais reprendre le contrat

Par yapasdequoi

Non ce n'est pas juridiquement de la vente forcée car vous pouvez décider de ne pas acheter de nouveau PC...

Si vous insistez dans cette direction, faites le signalement à la DGCCRF
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par Isadore

Attention, sujet ancien remonté par un SPAM publicitaire qui a été supprimé.