



CRÉA *Passion*

www.support-creapassion.com

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE WEB : PREMIUM pour le CMS WORD PRESS



WORDPRESS

INTRODUCTION

Pourquoi un contrat de maintenance ?

Le web est un support qui est en perpétuel évolution. Cette évolution est imposée par les acteurs du WEB (les hébergeurs, les éditeurs CMS, les navigateurs, le langage de programmation.). Il faut donc prévoir ces évolutions en amont pour assurer une stabilité de votre site à long terme.

Votre CMS doit impérativement être mis à jour tous les mois pour éviter des bugs de fonctionnement, d'affichage, de compatibilité ou des failles de sécurité.

Les risques d'un site sans contrat de maintenance ?

a/ Le site devient obsolète

Un site qui n'est pas mis à jour chaque année, devient obsolète après 12 mois.

Dépassé un certain délais, une mise à jour des composants n'est plus possible car la version du CMS n'est plus compatible pour évoluer sur la version actuelle. Le site donc se retrouve bloqué dans une version et le client se retrouve alors contraint de refaire un site à neuf pour bénéficier des nouvelles fonctionnalités...

b/ Le risque de piratage

Un site qui n'est pas mis à jour devient une proie facile pour les malwares. Etant donné que la version de votre site est ancienne, le nombre de failles de sécurité s'accumulent au fil du temps.

Le risque pour vous est le suivant :

- risque de perdre toutes vos données et contenus
- risque de détériorer votre image par un site qui usurpe votre identité
- risque d'héberger à votre insu des sites illégaux (fishing, pornographie, arnaque en tout genre)
- risque d'être blacklister par Google et de perdre ainsi votre référencement et votre nom de domaine

Les frais pour refaire un site opérationnel et nettoyer votre hébergement sont bien supérieurs aux coût d'un contrat de maintenance.

NOTRE SERVICE

Processus et délais d'intervention,

Une fois que l'anomalie est signalée via notre support en ligne : <http://www.support-creapassion.com/>
Nos équipes basés en France et à Tahiti interviennent dans la journée.

Nous réalisons à distance toute une série de tests pour diagnostiquer l'origine du problème. Puis enfin nous apportons un patch correctif. Le site durant cette période peut être momentanée perturbée ou hors service. Une fois le site rétabli, vous recevez un mail ou un sms d'alerte.

Signalement

L'anomalie doit être signalée sur notre support client :

<http://www.support-creapassion.com/>

Obligation du client

Le client s'engage et s'oblige envers CREA PASSION à ce qui suit :

Les éléments du site Web doivent respecter toutes les lois et tous les règlements applicables, y incluant, mais non limitativement, les lois et règlements concernant la propriété intellectuelle, la publicité, les concours publicitaires, la protection des consommateurs, la protection des renseignements personnels et la protection des mineurs.

Représentants des parties

Chacune des parties reconnaît que la personne qu'elle désigne dans les spécifications la représente et à toute autorité pour poser les actes, prendre les décisions et donner les autorisations requises relativement à l'exécution du présent contrat.

Engagements

CREA PASSION s'engage à maintenir les sites à l'état identique de leur livraison.

CREA PASSION effectuera les mises jours jugées indispensables et requises au bon fonctionnement tel que :

- La version de Wordpress
- La version du template
- La version des extensions

En cas d'anomalies rencontrées, CREA PASSION réalisera une réparation par :

- une modification de la configuration du site ou du serveur
- une modification des extensions concernées,
- une restauration partielle ou totale du site.

CREA PASSION installera également des extensions pour :

- améliorer la rapidité et la fluidité du site
- corriger les failles de sécurité
- stabiliser la compatibilité

Prestations non incluses

Le contrat de maintenance ne couvre pas les services suivants :

> **Problèmes liés à une mauvaise utilisation par le client ou un tiers.**

> **Mise à jour des extensions payantes** : certains composants utilisés auront pu être achetés avec une licence à durée déterminée. Au-delà de cette durée, il n'est plus possible de télécharger une nouvelle version, à moins de racheter une licence à la charge du client.

> **Mise à jour du CMS, des extensions, du template qui a été personnalisé** : si un élément du site a été modifié dans le code source à la demande du client pour répondre à ses besoins. La mise à jour de du CMS, plug-in, template sera facturé pour être compatible avec les modifications.

Limitation du contrat

En cas de problèmes techniques sur le site, le prestataire ne pourra être tenu responsable suite aux causes suivantes :

- Une mauvaise utilisation du client ou du webmaster (suppression du code)
- Une erreur provoquée par l'installation d'une extension tiers par le webmaster.
- Si le client demande à notre équipe de modifier le code natif du CMS, du plug-in, ou du template et qu'il souhaite faire une mise à jour des versions.
- Si la cause provient de son serveur tiers.

Durée de validité

La prestation de maintenance aura une validé de 1 an et sera renouvelée automatiquement par tacite reconduction. Le client pourra résilier 1 mois avant la date d'anniversaire de son contrat.

Toutes les sauvegardes du site seront conservées pour une période de 2 mois après résiliation du contrat de maintenance, sauf si le client demande leur suppression lors de la rupture du contrat.

Révisions des tarifs

1/ En cas d'interventions répétées, et supérieures à la normale, les couts du contrat peuvent être revu à la hausse pour couvrir les frais occasionnés. A la date d'anniversaire une nouvelle proposition sera soumise au client pour acceptation.

2/ Le prix des contrats évolue chaque année selon l'indice du cout de la vie (+0.2%)

Cas de résiliation

A défaut de paiement par le Client dans les 30 jours suivant la date d'anniversaire de son renouvellement le contrat sera résilié de plein droit avec effet immédiat.

Lois applicables

Les parties déclarent vouloir soumettre toute contestation ou litige survenant pendant la durée du présent contrat ou à l'occasion de sa résiliation, aux procédures d'arbitrage en usage dans la profession, et à défaut aux Tribunaux polynésiens.