

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES D'UN SITE WEB PAR NOBILITO

---

## PREAMBULE

Le Client, après avoir pris connaissance du détail des interventions et du caractère standard du mode opératoire du maintien en conditions opérationnelles de son site web par Nobileto, SARL au capital de 100 000 Euros, immatriculée au registre du commerce de Nantes sous le numéro 500 547 260 et dont le siège est situé à Nantes (44200), 96 boulevard de la Prairie au Duc. Après avoir apprécié l'opportunité de solliciter auprès de Nobileto une présentation détaillée de son plan d'assurance qualité, le Client a décidé d'en bénéficier auprès de Nobileto, Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de service de Nobileto et s'est assuré de sa conformité à ses besoins.

## Article 1. Nature de la prestation

---

Le Client demande à Nobileto d'assurer la maintenance corrective de son ou de ses sites qui lui appartiennent. En conséquence, Nobileto s'engage au maintien en condition opérationnelle comprenant les mises à jour de WordPress et des extensions installés.

S'il existe un environnement de pré-production, les opérations de maintien en conditions opérationnelles y sont d'abord réalisées, dans le cas contraire les opérations sont réalisées directement sur l'environnement de production. Après vérification de non-régression et en cas de succès, la mise à jour est appliquée sur l'environnement de production en dehors des plages 08h-19h du lundi au vendredi.

Nobileto s'engage signaler au Client toute modification apportée au site dans le cadre de son maintien en condition opérationnelle.

### Délais d'intervention :

Le délais d'intervention démarre à partir du moment où elle déclarée sur la plateforme de ticketing "WorkETC" utilisée par Nobileto :

Type	Garantie de temps de prise en compte	Garantie de temps de solution de contournement	Garantie de temps de correction définitive
Anomalies bloquantes (utilisation du site impossible)	4 heures ouvrées maximum	1 jour ouvré maximum	5 jours ouvrés maximum
Anomalies non bloquantes (site fonctionne, mais fonctionnalités indisponibles ou dégradées)	1 jour ouvré maximum		8 jours ouvrés maximum

---

## Application des mises à jour

Il existe 2 types de mise à jour pour les CMS

### 1- Mise à jour du CMS

#### 1.1- Mise à jour mineure

Les mises à jour mineures s'appliquent automatiquement dès qu'elles sont disponibles.

#### 1.2- Mise à jour majeure

Après vérification de non-régression et en cas de succès sur un environnement de pré-production, la mise à jour majeure est appliquée sur l'environnement de production.

Ces mises à jour majeures sont réalisées au moins 7 jours après leur sortie par l'éditeur du CMS. Ce délai est nécessaire pour purger les bugs qui peuvent apparaître dans les premières mises à jours ou auprès des éditeurs des extensions utilisées par le site web du client.

### 2- Mises à jours des extensions

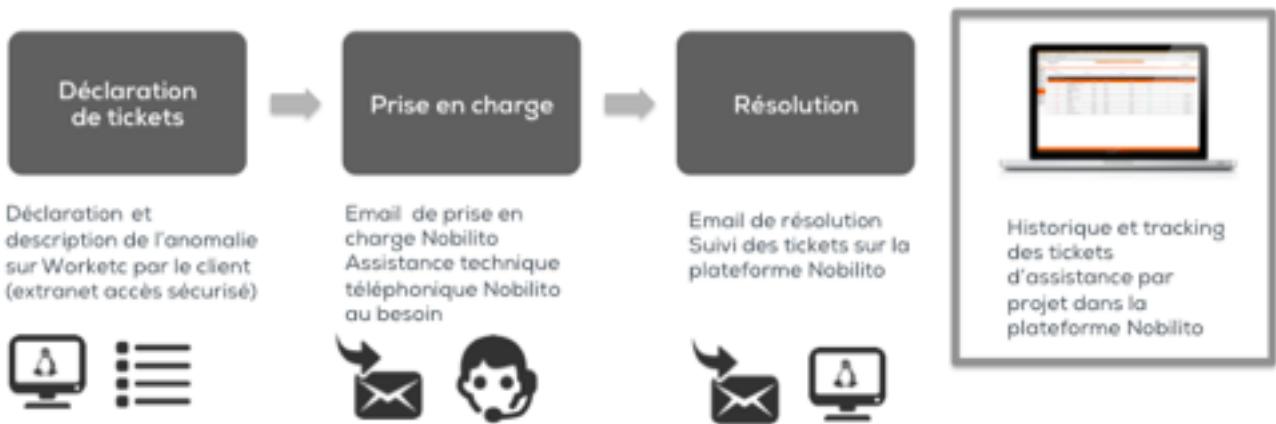
Les mises à jour des extensions, qu'elles soient mineures ou majeures, sont systématiquement réalisées manuellement, sur le même principe que les mises à jour majeures du CMS : d'abord sur la pré-production puis, en cas de succès, sur la production.

## Article 2 - Prestations non incluses

Le Client ne pourra pas exiger de Nobilito les tâches suivantes, telles que mais non limitées à :

- reconstitution de tout fichier détruit accidentellement par le Client
- sauvegarde d'un fichier quelconque
- entretien d'autres fonctionnalités que celles visées par le présent contrat
- Intervention du client ou d'un tiers sur le code du site,
- mauvaise utilisation d'une fonctionnalité,
- pas de renouvellement du contrat de maintenance.

### Processus de déclaration d'une anomalie



### Outil de déclaration des anomalies ou de demandes d'évolution

L'ERP utilisé par Nobilito permet le suivi des demandes de correctifs et d'évolutions.



### **Article 3 - Prix et modalités de paiement**

---

Le Client s'engage à payer à Nobilito un prix annuel forfaitaire défini au devis. Il est renouvelable par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation faite par lettre recommandée 2 mois avant sa date d'échéance.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par Nobilito pour le maintien en conditions opérationnelles du site web sera révisé chaque année en fonction de l'indice SYNTEC.

### **Article 4 - Obligations de Nobilito**

---

Nobilito s'engage à observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne le contenu de la mission et toutes les informations ainsi que tous les documents que le Client lui aura communiqués.

Sa responsabilité pourra être engagée s'il est établi qu'il a manqué à son obligation contractuelle. En revanche, elle ne pourra pas être engagée en cas de retard résultant d'une cause indépendante de sa volonté ou si le Client omet de lui transmettre une information nécessaire pour la mission.

### **Article 5 - Obligations du Client**

---

Afin de permettre à Nobilito de réaliser la mission dans de bonnes conditions, le Client s'engage à lui remettre tous les documents nécessaires dans les meilleurs délais.

En outre, il est tenu de laisser les collaborateurs de Nobilito accéder au fichier contenant le site. Enfin, il devra fournir à Nobilito les moyens matériels et l'assistance dont celui-ci pourrait avoir besoin notamment en mettant à sa disposition une ou plusieurs personnes qualifiées pour la réalisation des prestations de maintenance.

Le Client s'engage à ne pas intervenir et effectuer les mises à jour de WordPress et des plugins installés, ni à installer de nouveaux plugins.

### **Article 6 - Droit applicable et juridiction compétente**

---

Le présent contrat est assujéti au droit français. Tout litige qui résulterait de son exécution sera soumis aux tribunaux dont dépend le siège social de Nobilito.

## Article 7 - Divers

---

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Les présentes sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de traduction des présentes en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

Nobilito se réserve le droit de céder le Contrat à une société tierce en reprenant les conditions du contrat définies avec Nobilito (effet, durée et reconductions). Nobilito en informera le Client par écrit quinze jours avant la cession du Contrat.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les trente jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DELAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTES.

Mis à jour à Nantes, le 05 juillet 2019