

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DU MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES D'UN SITE WEB PAR NOBILITO

---

## PREAMBULE

Le Client reconnaît avoir eu connaissance des Conditions Générales de Vente NOBILITO, notamment de son Annexe 1 détaillant son plan d'assurance qualité. 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 de mettre tout en œuvre pour assurer la maintenance corrective de son ou de ses sites qui lui appartiennent. En conséquence, Nobileto, débiteur d'une obligation de moyen, s'engage au maintien en condition opérationnelle comprenant les mises à jour de WordPress et des extensions installées.

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 sur les heures ouvrées..

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

## Article 2. Délais d'intervention :

---

Les délais d'intervention démarrent à partir du moment où elles sont déclarées sur la plateforme de ticketing utilisée par Nobileto :

Type	Garantie de temps d'intervention	Garantie de temps de rétablissement
Anomalies bloquantes (utilisation du site impossible)	1 heure ouvrée	2 jours ouvrés
Anomalies majeures (site fonctionne, mais fonctionnalités indisponibles)	8 heures ouvrées	3 jours ouvrés
Anomalies mineures (fonctionnalités dégradées)	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés

Heure ouvrée (pendant les jours ouvrés) :

- Lundi à jeudi : 9h-13h / 14h-18h
- Vendredi : 9h-13h / 14h-17h

Jour ouvré : du lundi au vendredi, hors jours fériés

Fermeture : 24 et 31 décembre après-midi

## Article 3. Application des mises à jour

---

Il existe 2 types de mise à jour pour les CMS :

### 1- Mise à jour du CMS

#### Mise à jour mineure

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

#### 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 jour ou auprès des éditeurs des extensions utilisées par le site web du client.

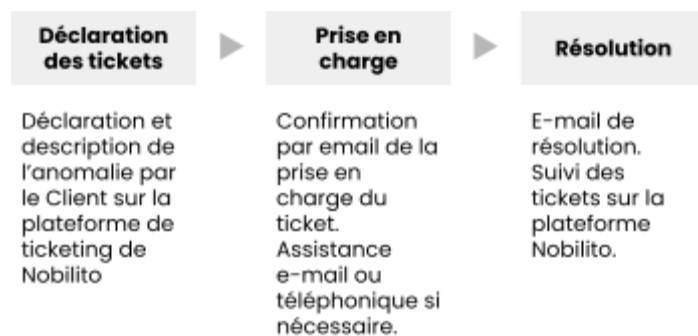
### 2- Mises à jour des extensions

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 4. Processus de déclaration d'une anomalie

---

Nobilito donne un accès à la plateforme de ticketing au client au début de l'exécution du contrat. Le client devra utiliser cette plateforme pour signaler toute anomalie.



## **Article 5 – Prestations non incluses**

---

Dans le cadre des présentes Conditions particulières, 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,
- Droit au renouvellement du contrat de maintenance,
- Hébergement.

Pour toutes prestations supplémentaires non incluses, le client pourra se rapprocher de Nobilito pour solliciter, le cas échéant, une proposition commerciale.

## **Article 6 – Prix et modalités de paiement**

---

Le Client s'engage à payer à Nobilito un prix annuel forfaitaire défini au devis. Il est payable par prélèvement automatique en une seule fois au début du contrat. Le Client devra remplir puis renvoyer le mandat SEPA communiqué par Nobilito.

En cas de renouvellement ou de reconduction, 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 7 – 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.