

## Modalités du Forfait de mises à jour logicielles de WordPress

Le présent document décrit le forfait de mises à jour logicielles de sites WordPress offert par Zone W3 Média Design inc. Ce forfait est offert afin de préserver la sécurité et le bon fonctionnement de votre site. WordPress est un Système de Gestion de Contenus sophistiqué qui est en constante évolution et qui reçoit régulièrement des mises à niveau et améliorations, tant fonctionnelles que liées à la sécurité. Il en va de même pour les autres éléments du système tels que le thème (qui régit la mise en page du site et certaines fonctionnalités) et les extensions ou « plugins » qui ajoutent des fonctionnalités supplémentaires au site (infolettre, affichage particulier de contenus, gestion d'événements, cybercommerce, etc.)

Ces mises à jour doivent être appliquées régulièrement à votre site afin de le garder sécuritaire et de préserver son bon fonctionnement continu. Zone W3 Média Design teste toutes ces mises à jour sur un serveur spécial de test *avant* de les appliquer aux sites publics de nos clients afin d'en protéger l'intégrité visuelle et le bon fonctionnement.

De plus, Zone W3 Média Design inc. effectue des sauvegardes automatisées *au minimum* hebdomadaires de la base de données du site et mensuelles des fichiers WordPress et des contenus médias du site tels qu'images, fichiers PDF ou autres utilisés dans les pages et les articles ou la mise en page du site.

Le cout de ce forfait de mises à jour inclut 3 volets soient

1. Le temps requis à appliquer et tester les mises à jour logicielles de WordPress, du thème et des extensions installés sur le site,
2. Les frais de stockage des sauvegardes automatisées sur un serveur distant sécurisé,
3. Une partie « assurance » calculée au risque assumé selon la complexité du site puisque Zone W3 Média Design inc. prend la responsabilité du bon fonctionnement du site pendant la période couverte par le forfait (*responsabilité dont les limites sont décrites aux clauses 3, 4 et 5 plus loin dans ce document*).

Zone W3 Média Design inc.  
55, Des Irlandais  
Bromont, Québec,  
Canada  
J2L 3B6  
514.317.9823  
[info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com)  
[www.zone.com](http://www.zone.com)

Pour toutes questions relatives à nos forfaits de mises à jour, n'hésitez pas à nous contacter à [info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com)

1. Période couverte : Les ententes de service couvrent en général une période de **1 an** ou environ **4 heures** de temps utilisé pour un forfait de base et de **1 an** ou environ **8 heures** pour un forfait de site transactionnel ou à fonctionnalité complexe. Ces nombres sont des nombres typiques seulement. Le nombre d'heures requises pour les travaux d'entretien de votre site et donc le cout du forfait sera évalué au cas par cas selon la taille et la complexité du site ainsi que

le risque encouru et pourrait être plus élevé que les nombres d'heures mentionnés ici.

La période de **1 an** couverte par le forfait **début** à la date de mise en ligne pour un nouveau site web **ou** à la date anniversaire de la mise en ligne (voir « Échéance » plus loin) **ou** à la date de réception du paiement pour un forfait non lié à une mise en ligne (prise en charge d'un site existant non créé par Zone W3 Média Design inc. Par exemple).

**Échéance** : Le forfait vient à échéance à la première des 2 éventualités suivantes : soient

**A- 1 an** ou bien

**B- 4, 8 ou le nombre évalué d'heures** utilisées selon la complexité du site, ce qui pourrait être une période plus courte que 1 an.

Certains forfaits où les inconnues et impondérables sont trop importants pourraient ne pas se limiter à un montant mensuel ou annuel fixe, mais pourrait comprendre certains travaux facturés sur une base mensuelle selon le temps réel utilisé.

## 2. Détails du forfait de mises à jour : Notre Forfait de mises à jour inclut **et se limite** aux services suivants :

- a) **Les mises à jour de WordPress** lui-même ainsi que des **thèmes et extensions** utilisées dans le site. Ces mises à jour sont appliquées *aussitôt que possible* après qu'elles aient été publiées par les développeurs de WordPress ou les développeurs des thèmes et extensions utilisés sur le site.
- b) **Surveillance constante à distance de la disponibilité du site** par un service automatisé de tierce partie payé par Zone W3 Média Design inc. afin que nous soyons avertis immédiatement de tout problème avec le site. Si le site devient indisponible pour cause de défaillance du serveur, nous pourrions communiquer avec l'hébergeur rapidement pour qu'ils corrigent les problèmes de leurs installations. S'il s'agit d'un problème logiciel sur le site lui-même (WordPress, thème, extensions ou code personnalisé), nous en ferons la correction dans les plus brefs délais.
- c) **La sauvegarde périodique automatisée** du site (base de données et fichiers) ainsi que le stockage de copies de ces sauvegardes aux **trois endroits** spécifiés plus loin. La base de données est sauvegardée au minimum 1 fois par semaine et la sauvegarde des fichiers se fait au minimum mensuellement. Les sauvegardes sont plus fréquentes pour les sites transactionnels ou complexes. La base de données est aussi sauvegardée avant l'application de toute mise à jour au site. Les fichiers sont sauvegardés au besoin lors de mises à jour plus importantes (mise à niveau majeure de WordPress par exemple). Les **trois endroits** où sont stockées les sauvegardes automatisées incluent :
  1. sur le serveur même où le site est hébergé. Ces sauvegardes sont accessibles, soit à travers la section administrative de WordPress, soit directement du serveur via FTP
  2. un serveur distant sécurisé qui est payé et géré par Zone W3 Média Design inc. Les fichiers de sauvegarde sur le serveur distant sont accessibles via WordPress tant que le forfait est en place

Zone W3 Média Design inc.  
55, Des Irlandais  
Bromont, Québec,  
Canada  
J2L 3B6

514.317.9823  
[info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com)  
[www.zonew3.com](http://www.zonew3.com)

3. dans nos ordinateurs ou ces copies locales sont répliquées sur au moins 2 disques durs externes dans nos propres locaux.

d) **Une licence d'utilisation de produits WordPress payants**

« **premium** » est incluses avec tous nos forfaits et ce tant qu'un forfait actif est en place. Ces produits sont utilisés selon les besoins des sites de nos clients et peuvent inclure des thèmes (iThemes Builder, WooThemes Canvas, Genesis de StudioPress) et plusieurs extensions spécialisées (UpdraftPlus, Formidable Pro, SmartSlider Pro, plusieurs extensions de WooCommerce, etc.) et pour lesquels Zone W3 a des licences d'utilisations illimitées dont nous pouvons faire profiter nos clients sans frais tant qu'un forfait d'entretien est en place.

Pour continuer d'utiliser ces produits lorsqu'un forfait vient à échéance et n'est pas renouvelé, il vous faudra faire l'achat de ces produits vous-même pour continuer à recevoir les mises à jour et le soutien technique des fournisseurs de ces produits. Nous retirerons les numéros de licences ou accès aux serveurs des fournisseurs de ces extensions lorsqu'un forfait n'est pas renouvelé.

### 3. Limitations au forfait de mises à jour :

a) **Le forfait de mises à jour n'inclut pas** les services suivants :

la création de nouvelles pages à votre site, la modification ou l'ajout de contenu à votre site, l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou des modifications aux fonctionnalités existantes ou à la conception graphique du site ou de sections de pages spécifiques.

**Note :** Certains clients donnent le mandat à Zone W3 Média Design inc. de faire la gestion de contenus de leur site, mais ce type de travail devra être évalué et facturé selon une entente séparée et ne fait pas partie du forfait de mises à jour logicielles décrit dans le présent document. *Pour toute question relative à nos services de gestion de contenus ou de réseaux sociaux, veuillez nous contacter à [info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com).*

b) Le forfait de mises à jour **n'inclut pas** non plus de services de consultation tels que de l'orientation ou de la formation générale sur l'Internet et son usage, la formation sur l'utilisation de WordPress au-delà des heures de formation prévues au mandat de conception et développement initial, de la rédaction de documentation, de la consultation ou formation sur le marketing, la programmation ou la conception de sites web ou autre matériel graphique.

*Si vous avez besoin de certains des services décrits ci-dessus en 3a et 3b, veuillez nous consulter pour de l'information sur les services disponibles et les coûts qui y sont rattachés.*

c) Le forfait de mises à jour **n'inclut pas** non plus la sauvegarde des messages courriels ou fichiers joints à ces messages stockés sur votre serveur d'hébergement ni des données d'accès à ces comptes de courriel. Pour des raisons d'éthique et de sécurité, Zone W3 Média Design inc. **ne garde jamais en dossier les mots de passe des comptes courriel de ses clients.** Nous ne pouvons donc pas vous les fournir si vous les oubliez ou les perdez. Si vous perdez ou oubliez les mots de passe de vos comptes courriel, ils devront être changés dans votre

Zone W3 Média Design inc.  
55, Des Irlandais  
Bromont, Québec,  
Canada  
J2L 3B6

514.317.9823  
[info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com)  
[www.zone.com](http://www.zone.com)

compte sur le serveur d'hébergement comme ils ne peuvent pas être récupérés de ce serveur pour des raisons de sécurité. Il est **entièrement de votre responsabilité** de garder vos informations de connexions tels identifiants et mots de passe courriels en lieu sûr et le temps requis pour le changer et vous fournir un nouveau mot de passe sera facturé **en sus** des couts de ce forfait.

- d) Le forfait de mises à jour **n'inclut pas** non plus de services de dépannage en cas d'interruption des services de courriels ou de pannes du serveur d'hébergement. Zone W3 Média Design inc. n'héberge pas les sites web de ses clients directement et le fournisseur qui vous offre ce service est entièrement responsable du bon fonctionnement de ses serveurs et d'offrir du soutien technique à ses clients.

**Note :** *Zone W3 Média Design inc. recommande des fournisseurs de services d'hébergement réputés et fiables au meilleur de notre connaissance au moment de la recommandation et sur la base de notre expérience passée avec ces fournisseurs. Nos recommandations ne constituent d'aucune façon une garantie de la qualité future des services des fournisseurs d'hébergement que nous recommandons.*

- e) Le forfait de mises à jour **n'inclut pas** non plus de services d'assistance technique (ou dépannage) pour l'utilisation, la configuration ou le diagnostic de problèmes pour vos ordinateurs ou autres équipements informatiques ou de votre réseau ou parc informatique interne ni pour l'usage ou la configuration de vos logiciels de bureautique, de courriel ou autre. Il existe des spécialistes qui offrent ce type de service et nous vous ferons des recommandations avec plaisir si vous avez de tels besoins.

**Zone W3 Média Design inc. n'a pas le mandat, la responsabilité ni l'expertise pour vous offrir ce type de service.**

- 4. Limitation de responsabilité lors de modifications du site par le Client ou des tiers :** Zone W3 Média Design inc. ne sera pas tenu responsable de quelques changement ou modification que ce soit apporté au site par le client ou toute autre tierce partie mandatée par le client et qui pourrait avoir effet de briser l'intégrité du site. Si le Client ou un de ses agents autorisés autre que Zone W3 Média Design inc. effectue des mises à jour, modifications ou ajouts au site web du Client, le temps requis pour réparer tout dommage potentiel causé à la fonctionnalité ou à l'apparence du site suite à ces interventions sera facturé au Client au tarif horaire de **85.00 \$** l'heure et **n'est pas considéré** comme faisant partie de l'assurance et des mises à jour normales couvertes par le présent forfait.

- 5. Limitation de responsabilité en matière de sécurité :** Zone W3 Média Design inc. applique des mesures de sécurité à tous ses sites WordPress qui dépassent de beaucoup ce que font habituellement les fournisseurs de services similaires. Ces mesures de sécurité s'appliquent à l'installation de WordPress lui-même et Zone W3 Média Design inc. ne pourra être tenu responsable de toute intrusion ou autre brèche de sécurité passant par les services sous la responsabilité de l'hébergeur tels que l'accès FTP, l'accès distant au serveur de base de données, l'accès SSH, l'accès au panneau de contrôle cPanel ou autres. Zone W3 Média Design inc. utilise toujours des mots de passe complexes et sécuritaires *d'au*

moins 24 caractères pour tous ses accès au site et au serveur d'hébergement et nous conseillons fortement la même chose à tous nos clients. **Zone W3 Média Design inc. ne pourra être tenu responsable de l'utilisation de mots de passe non sécuritaires choisis par le Client ou de ses mandataires ou de la diffusion publique accidentelle de mots de passe due à de la négligence dans le stockage de ces mots de passe par le Client ou ses mandataires.**

- 6. Cout du forfait :** Les couts du forfait seront évalués au cas par cas selon la taille et la complexité du site dont Zone W3 Média Design inc. prend en charge la maintenance et la responsabilité. Ces couts seront évalués, en premier lieu, sur la base du temps requis pour tester et appliquer les mises à jour requises à WordPress et ses composantes, effectuer les sauvegardes ponctuelles non automatisées requises au moment des mises à jour et payer l'espace de stockage requis pour les sauvegardes manuelles et automatisées et, en deuxième lieu, selon le risque assumé par Zone W3 Média Design inc. pour garantir le bon fonctionnement continu du site (partie assurance). Ces couts vous seront communiqués par courriel ou via une soumission séparée du présent document pour pouvoir garder ce document le plus générique et concis possible.

Les frais pour un site transactionnel (cybercommerce) ou complexe seront plus élevés que pour un site informationnel simple ou un blogue par exemple. Le nombre d'utilisateurs avec privilèges administratifs mandatés par le Client qui seront ajoutés au site augmente aussi en proportion le risque assumé par Zone W3 Média Design inc. et, par conséquent, les couts du forfait.

Ce forfait annuel de mises à jour inclut les tests préalables et l'application des mises à jour au site et à ses composantes qui seront requises durant la période couverte par le forfait ainsi que les sauvegardes régulières et automatisées des données (fichiers du site et base de données) et le stockage de ces sauvegardes.

- 7. Terminaison du forfait :** Si le Client décide de ne pas se prévaloir de ce forfait lors de la mise en ligne d'un nouveau site ou de ne pas le renouveler à la fin d'une période d'un an ou des heures utilisables du forfait, Zone W3 Média Design inc. cessera les sauvegardes et mises à jour **et ne sera plus considéré comme responsable du bon fonctionnement ou de la sécurité du site.** Le client aura alors accès aux sauvegardes disponibles directement sur le serveur d'hébergement du site. Aussi, toutes les sauvegardes locales dans nos propres locaux ou sur le serveur distant payé par Zone W3 Média Design inc. seront supprimées dans les 30 jours suivant la terminaison du forfait ou de la mise en ligne d'un nouveau site non-couvert par un forfait. Par contre, les sauvegardes locales sur le serveur du site continueront d'être disponibles.

- 8. Acceptation :** Le paiement du cout lié à ce forfait constitue une acceptation des modalités décrites dans le présent document.

Zone W3 Média Design inc.  
55, Des Irlandais  
Bromont, Québec,  
Canada  
J2L 3B6

514.317.9823

[info@zonew3.com](mailto:info@zonew3.com)

[www.zone.com](http://www.zone.com)