

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 web bâti avec WordPress. 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 4 volets soient

1. Le premier volet inclut le temps utilisé pour tester puis effectuer les mises à jour des différentes composantes d'un site WordPress (WordPress lui-même, le thème qui contrôle l'apparence visuelle de votre site et les extensions qui ajoutent des fonctionnalités spécifiques).
2. Le deuxième volet inclut la programmation de sauvegardes automatisées de votre site qui sont stockées sur un serveur sécurisé distant. Ceci vous prémunit contre la perte de données, peu importe ce qui peut arriver à votre site ou au serveur où il est hébergé. Si un imprévu se produit, nous pourrons le remettre en ligne dans l'état où il était lors de la dernière sauvegarde. La fréquence des sauvegardes varie selon le forfait choisi et la complexité du site et module ainsi les couts de stockage des sauvegardes.
3. Le troisième volet est un service de surveillance continue de votre site. Si votre hébergeur a une panne ou que tout autre imprévu se produit qui rend votre site indisponible, nous le saurons immédiatement et pourrons intervenir rapidement.
4. Le quatrième volet comprend 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, 5, 6 et 7 plus loin dans ce document*).

Pour toutes questions relatives à nos forfaits de mises à jour, n'hésitez pas à nous contacter à 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 **débute** 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 pourrons 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 possibles.

c) La sauvegarde périodique automatisée du site (base de données et fichiers) ainsi que le stockage de copies de ces sauvegardes sur un

serveur sécurisé distant payé par Zone W3 Inc. Afin que les sauvegardes soient toujours disponibles si le serveur où réside le site tombe en panne prolongée. 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. Une sauvegarde complète est aussi effectuée avant l'application de toute mise à jour au site.

- d) Une licence d'utilisation de **produits WordPress payants « premium »** est incluse 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 (GeneratePress Premium, Astra Pro) et plusieurs extensions spécialisées (UpdraftPlus, Gravity Forms, Elementor Pro, 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 interventions ponctuelles sur les sites web de nos clients, veuillez nous contacter à info@zoned3.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 votre site web, 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 couts 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 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 les changer et vous fournir un ou des nouveaux mots de passe sera facturé **en sus** des couts de ce forfait à notre taux horaire standard.

- 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 **et ceci même si nous vous avons recommandé le fournisseur.**

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 entreprises spécialisées 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 de TI.**

- 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 des bris de fonctionnalité causés par 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 ou son fonctionnement normal. 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 qui en modifie l'apparence ou le fonctionnement sans nous consulter préalablement, 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 **125.00 \$** 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* 30 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. Changements aux composantes de tierces partie**
Lorsque les développeurs de composantes de tierces partie comme le thème ou les extensions utilisées sur le site font des changements à leurs produits qui modifie la fonctionnalité du site et requiert soit une intervention manuelle pour remettre la fonctionnalité changée ou brisée comme elle était ou le remplacement de la composante, le temps pour faire interventions sera facturé au Client au tarif horaire de **125.00 \$** l'heure et ***n'est pas considéré*** comme faisant partie de l'assurance et des mises à jour normales couvertes par le présent forfait comme il est impossible pour Zone W3 de prévoir les actions futures des développeurs des produits inclus dans votre site et ces actions ne sont pas sous notre responsabilité. Ceci est rare et nous permet de garder compétitifs les couts de nos forfaits. Généralement, ces changements sont découverts lors des tests de mise à jour et le site public n'est pas affecté et le client en est averti avant d'effectuer tout travail de remédiation ou de remplacement.
- 7. Sites non développés par Zone W3**
Les modalités de la clause 6 s'appliquent aussi **à la totalité** de tout site dont nous prenons charge de la maintenance après le fait. L'analyse initiale du site révèle généralement les problèmes les plus évidents s'il y a lieu mais certains ne pourraient survenir que plus tard et Zone W3 n'est pas responsable du travail des parties qui sont intervenues dans le site avant notre implication.
- 8. 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. 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 neutre et concis possible.

Les frais pour un site transactionnel (commerce électronique) 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.

- 9. Terminaison du forfait et fin de la couverture :** 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 fin 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.
- 10. Acceptation :** Le paiement du cout lié à ce forfait constitue une acceptation de la totalité des modalités décrites dans le présent document qui est envoyé avec toute facture de mise en place ou renouvellement de Forfait d'entretien..

Zone W3 Média Design Inc.
645, rue Adoncour
bureau 201
Longueuil, Qc, Canada
J4G 2M6

514.317.9823

info@zonew3.com

www.zone.com