

CONDITIONS PARTICULIERES

« WEB – DEVELOPPEMENTS WORDPRESS »

Version en vigueur à compter du 2 mai 2026

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques « web » (WordPress).
(ci-après la « **Solution O'Work** »).

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (ci-après les « **CGS** »).

Article 1. Champ d'application

Les Prestations se rapportent à la création, au développement et à la mise en ligne de sites web. Le Client souhaitant développer son activité digitale a souhaité faire appel aux services et au savoir-faire du Prestataire.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions Particulières :

« **Documentation** » : désigne la documentation réalisée par le Prestataire lorsque celle-ci fait partie des Prestations et destinée aux utilisateurs du Site Web et/ou aux administrateurs du Site Web ;

« **Incident** » : désigne tout dysfonctionnement (c'est-à-dire un écart entre le fonctionnement validé du Site Web et le fonctionnement constaté ou un défaut de sécurité si celui-ci est pris en charge dans le cadre de la maintenance technique annuelle de sécurité sous réserve de la souscription de l'option par le Client), reproductible et imputable au Site Web, qui, unitairement ou de manière cumulée, a des répercussions sur l'utilisation ou l'exploitation des fonctionnalités du Site Web ;

« **Incident Bloquant** » : désigne tout Incident qui, unitairement ou cumulé, rend impossible l'utilisation, la consultation ou la manipulation et plus généralement l'exploitation du Site Web ;

« **Incident Majeur** » : désigne tout Incident qui, unitairement ou cumulé, a des répercussions sur l'exploitation normale du Site Web et ne bloquant que partiellement l'utilisation, la consultation ou la manipulation et plus généralement l'exploitation de tout ou partie du Site Web ;

« **Incident Mineur** » : désigne tout Incident n'étant ni Bloquant ni Majeur ;

« **Mise en Service** » : désigne l'ensemble des opérations permettant la mise en ligne effective du Site Web, le rendant accessible au public ;

« **Module(s)** » : désigne les modules gratuits ou payants figurant au catalogue du Prestataire, édités par des éditeurs tiers, notamment les modules open source Wordpress, ou développés par le Prestataire spécifiquement pour les besoins du Client. Parmi ces Modules, certains sont des logiciels téléchargeables sur le site wordpress.org permettant, par l'utilisation de modules, la création, l'administration et l'exploitation d'un Site Web. Le(s) logiciel(s) est/sont édité(s) par des tiers et sont, en ce sens, des Produits logiciels diffusé(s) sous licence « GPLv2 » (ou une version ultérieure) de la *Free Software Foundation* (ci-après la « **Solution WordPress** »). La licence est disponible sur le lien suivant : <https://wordpress.org/about/license/>. Une partie de cette licence décrit les exigences relatives aux œuvres dérivées, telles que les plugins ou les thèmes. Les dérivés du code WordPress héritent de la licence GPL ;

« **Phase d'analyse** » : désigne le cahier des charges du Client et/ou la phase d'analyse préalable opérée par le Prestataire (ou le Client ou un tiers mandaté par lui), visant à identifier et encadrer les besoins du Client aux fins, pour le Prestataire, d'émettre l'Offre commerciale définitive ;

« **Site Web** » : désigne l'ensemble des pages internet du site commandé par le Client et réalisé par le Prestataire selon les Modules et éléments utilisés dans leurs versions existantes au moment de la réalisation du Site Web, accessible au public, en ce compris l'architecture, les interfaces graphiques, la navigation, le design (charte graphique), les fichiers, les écrans et les documents multimédias, destinés à être diffusés sur Internet sous au moins un (1) nom de domaine réservé par le Client et dont l'affichage s'adapte au matériel utilisé par les internautes (ordinateur portable, tablette, téléphone) demandé le Client et précisé dans une Offre commerciale.

Article 3. Obligations spécifiques des Parties 3.1. Obligations spécifiques du Prestataire

Phase d'analyse – Préalablement à l'émission d'une offre commerciale, et afin de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du Client, le Prestataire pourra procéder dans un premier temps à une Phase d'analyse. En principe, cette Phase d'analyse prendra la forme d'un questionnaire auquel le Client devra répondre et qui permettra au Prestataire de proposer au Client la prestation la plus adaptée à ses besoins. Lorsque le Client a fourni un cahier des charges, le Prestataire n'est pas tenu de réaliser une Phase d'analyse complémentaire et ne peut être tenu pour responsable des informations y contenues ou encore d'en vérifier l'exactitude ou l'exhaustivité. En tout état de cause, le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Prestations à ses besoins. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix des Prestations souscrites, ayant reçu de la part du Prestataire les conseils et informations nécessaires.

3.2. Obligations spécifiques du Client

Obligations relatives à l'exécution des Prestations – Le Client s'engage à s'assurer préalablement à toute intervention du Prestataire (ou d'un tiers mandaté par le Client intervenant dans la réalisation des Prestations) que toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses Données, Contenus et du Site Web (notamment conservation du code-source), programmes et fichiers informatiques, ont bien été réalisées, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

Mise en conformité – Il appartient alors au Client de veiller à ce que le Site Web soit conforme aux obligations légales auxquelles le Client est soumis. En effet, par défaut, le Site Web ne tient pas compte des exigences légales auxquelles le Client est soumis, sauf demande explicite en ce sens et reprise au sein de l'Offre commerciale.

Par exemple : il revient au Client de s'assurer de son obligation de devoir se conformer ou non à la réglementation sur l'accessibilité (RGAA) et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à cette fin. Si le Client fait de la vente en ligne à destination de professionnels ou de consommateurs, il doit définir le type de conditions contractuelles qu'il souhaite prévoir ainsi que leur contenu et le biais par lequel il les met à disposition de l'utilisation de son Site Web.

Toutefois, par exception à ce qui précède, le Prestataire s'engage à prévoir deux emplacements sur le Site Web pour que le Client puisse mettre à disposition des utilisateurs de son Site Web : sa politique relative à la protection des données à caractère personnel ainsi que ses mentions légales.

Article 4. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières. Les principales prestations que le Prestataire propose sont décrites en **Annexe A**.

Article 5. Procédure spécifique de réception des Prestations

5.1. Recette du Site Web

A l'issue de la phase de développement décrite en **Annexe A**, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour réaliser les tests techniques et prononcer la Recette du Site Web. Ces tests techniques sont réalisés par le Client sur l'environnement de développement auquel le Prestataire lui donne accès. Cet environnement de développement est mis gratuitement à disposition du Client pendant une durée maximale de deux (2) mois. Si à l'issue de cette période de deux (2) mois le Client n'a pas expressément prononcé la recette du Site Web, l'accès et le maintien de l'environnement de développement lui sera facturé selon le tarif en vigueur chez le Prestataire.

Si les tests techniques révèlent des écarts entre le Site Web et le référentiel établi entre les Parties lors de la Phase d'analyse, et que le Prestataire en confirme le caractère justifié, le Prestataire procédera à leur correction dans un délai de trente (30) jours pour les réserves mineures et de quinze (15) jours pour les réserves majeures.

Le prononcé de la Recette constitue la Mise en service du Site Web et le point de départ des Prestations récurrentes si certaines ont été souscrites. Dans le cas où le Site Web est hébergé chez le Prestataire, il est fait application des Conditions particulières relatives à l'hébergement de sites web qui prévoient les modalités d'ouverture de l'environnement d'hébergement qui permettra la mise en ligne du Site Web.

5.2. Recette en cas d'évolution du Site Web

En cas d'évolution importante du Site Web demandée par le Client et réalisée par le Prestataire, des tests techniques sont réalisés par le Prestataire sur l'environnement de développement et les tests fonctionnels sont réalisés par le Client sur l'environnement de développement selon les mêmes délais que ceux prévus pour la Recette du Site Web, avant mise en production de la nouvelle version du Site Web. Dans le cas d'une demande d'évolution de faible portée, les tests sont effectués par le Prestataire sur l'environnement de production.

Article 6. Conditions financières spécifiques

Les factures sont payables, sauf mention contraire dans l'Offre commerciale, à trente (30) jours net date de facture, par prélèvement pour les Prestations récurrentes et par virement, pour les Prestations ponctuelles. Sauf mention contraire dans l'Offre commerciale, les factures seront émises, au plus tard, à la mise à en ligne du Site Web ou en l'absence d'une telle mise en ligne, six (6) mois après la signature de l'Offre commerciale.

Article 7. Conséquences spécifiques de la fin du Contrat

Conséquences de la fin du Contrat – A l'arrivée au terme du Contrat pour quelle que raison que ce soit :

- Les Parties conviendront des éventuelles modalités liées à la maintenance, celle-ci pouvant être arrêtée à la discrétion du Prestataire, qui devra informer le Client dans les meilleurs délais, étant entendu qu'en cas de migration du Site Web vers un environnement d'hébergement tiers, le Prestataire ne réalisera plus la maintenance technique annuelle de sécurité ;
- Le Prestataire ne prend aucun engagement quant au fonctionnement du Site Web dans un environnement autre ou dans une configuration autre que ceux pour lesquels ils ont été développés et alerte le Client d'éventuels dysfonctionnements, altérations de Données ou failles de sécurité associées.

ANNEXE A

CATALOGUE DE SERVICES

Le Client peut commander auprès du Prestataire la réalisation ou la refonte d'un Site Web, la maintenance de ce Site Web ainsi que son hébergement et autres options proposées par le Prestataire par le biais d'une Offre commerciale. Des conditions spécifiques s'appliquent pour certaines options et sont détaillées au sein de la présente Annexe.

Article 1. Réalisation du Site Web

Le Site Web est réalisé par le Prestataire selon les phases successives suivantes :

- (1) **Phase de conception** : phase qui fait suite à la Phase d'analyse et durant laquelle le Prestataire conçoit l'architecture et l'ergonomie du Site Web. La réalisation de cette phase donne lieu à la production d'un livrable documentaire reprenant les caractéristiques du Site Web et qui doit être validé par le Client selon la procédure de Recette prévue aux CGS. Si le Client a souscrit à une offre packagée, la Phase d'analyse et la phase de conception sont concomitantes et ne donne pas lieu à la production d'un livrable documentaire ;
- (2) **Phase de développement** : phase durant laquelle le Prestataire réalise le Site Web via la Solution WordPress ;
- (3) **Phase de Recette** : phase aboutissant à la Mise en service du Site Web et qui marque le début des Prestations récurrentes et de la période de garantie contractuelle ;
- (4) **Phase de garantie contractuelle** : phase durant laquelle le Client bénéficie d'une garantie contractuelle d'un (1) mois à compter de la date de Mise en Service. Pendant la période de garantie contractuelle, le Prestataire s'engage à corriger, à ses frais, tous les Incidents Majeurs ou Bloquants (par exemple : correction de bugs, dysfonctionnement de remontées). Il est entendu entre les Parties que les demandes d'ajouts de fonctionnalités, les modifications de contenus ou de structure ainsi que les mises à jour majeures du Site Web ne sont pas considérées comme des Incidents.
- (5) A l'issue de la phase de garantie contractuelle, le Prestataire réalisera, si celles-ci ont été souscrites, les Prestations récurrentes de maintenance technique annuelle de sécurité WordPress, les Prestations d'accompagnement ainsi que les Prestations d'hébergement du Site Web.

Article 2. Prestations de maintenance

Le Prestataire propose deux types de maintenance : la maintenance corrective et d'accompagnement ainsi que de la maintenance technique annuelle de sécurité Wordpress.

2.1. Prestations d'accompagnement

Le Prestataire peut, sur demande du Client, traiter les Sollicitations suivantes :

- Correction des Incidents, étant précisé que si des Incidents ont pour origine un défaut de mise à jour de la sécurité de la Solution Wordpress ou des extensions de sécurité, leur correction est prise en charge par le Prestataire dans le cadre de la Maintenance technique annuelle de sécurité Wordpress sous réserve que le Client ait souscrit à cette option ;
- Ajout de fonctionnalités ;
- Modifications de Contenu(s) ou de structure du Site Web (y compris dans le cas où la structure doit être modifiée en raison d'une mise à jour d'un Module) ;
- Conseils ;

Le Prestataire s'engage à ce titre, à :

- Réaliser, si nécessaire, un diagnostic avec prise en main à distance ;
- Donner des conseils personnalisés ;
- Assurer une traçabilité des demandes et des temps de traitement ;
- Prendre en charge les Incidents dans un délai compatible avec le niveau de gravité de l'Incident (Bloquant, Majeur ou Mineur) à savoir :

| Garantie de temps d'intervention par catégorie d'Incident | | |
|---|-----------|--------|
| Bloquant | Majeur | Mineur |
| 8 heures | 12 heures | J+3 |

- Informer le Client de l'avancée du Ticket.

Si des non-conformités sont constatées lors des tests fonctionnels réalisés par le Client, le Client en informe le Prestataire afin de ce dernier y remédie dans un délai raisonnable et conforme aux Niveaux de Service.

Les Prestations d'accompagnement font l'objet d'une facturation au temps passé, défacturés d'un Contrat-temps et sont fournies dans la limite de ce Contrat-temps souscrit par le Client. Si le Client souhaite recréder le Contrat-temps, le Prestataire émettra une nouvelle Offre commerciale. En cas de demande d'ajout de fonctionnalité(s) complexes ou de modifications du Site Web, la Sollicitation pourra faire l'objet d'une commande de Prestations additionnelles sur devis.

Afin d'éviter toute ambiguïté, les notions de « Contrat Temps Réel » ou « Contrat Sérénité » dans une Offre commerciale correspondent aux Prestations d'accompagnement décrites au présent article.

Exclusion des Niveaux de service – Les Incidents et leurs conséquences seront traités sans engagement de délai d'intervention et sous réserve de leur faisabilité technique, dans le cadre des Prestations d'accompagnement ou d'une Prestation complémentaire si :

- L'Incident nécessite une action de la part du Client :
 - o L'Incident est lié à l'absence du respect des prérequis techniques par le Client,

| | |
|--|--|
| Intervention de tiers | Intervention de tiers sur le Site Web, autres que les sous-traitants du Prestataire |
| Extensions Wordpress | Installation d'extensions Wordpress non-validées par le Prestataire |
| Equipements et navigateurs à jour | Les équipements et navigateurs depuis lesquels l'Incident a été détecté doivent être à jour. |

- o Le Client doit mettre en œuvre un correctif ou une procédure de travail transmise par le Prestataire ou le Fournisseur permettant d'éviter la reproduction de l'Incident,
 - o Le Client n'a pas procédé à une mise à jour majeure ou mineure d'un élément du périmètre ou d'un Module lorsque la décision revenait au Client qui a décidé de ne pas le faire immédiatement ou d'en reporter la mise en œuvre,
 - o La Sollicitation est liée à la prise en compte et/ou la mise en œuvre d'une obligation légale ou réglementaire ou la prise en compte de l'évolution d'une obligation légale ou réglementaire applicable au Client,
 - o La Sollicitation est liée à un besoin de formation du Client.
- L'Incident trouve son origine dans une cause extérieure au Prestataire (par exemple : défaillance de la solution causée par un Module ou une évolution dudit Module, cyber-attaque, acte malveillant, intrusion, présence d'un virus *etc.*).

2.2. Maintenance technique annuelle de sécurité WordPress

A condition que le Site Web soit hébergé chez le Prestataire, le Client peut souscrire à de la maintenance technique annuelle de sécurité. Cette maintenance couvre (i) la prise en charge par le Prestataire des Sollicitations du Client liées à un Incident de sécurité affectant le bon fonctionnement du Site Web (hors demandes d'évolution fonctionnelle du site, de la structure du site ou de refonte partielle ou totale du site) ; et (ii) l'installation une (1) fois par an par le Prestataire, à la date-anniversaire de l'Offre commerciale des mises à jour de sécurité de WordPress ainsi que celles des extensions installées par le Prestataire, dès lors que cette mise à jour est rendue disponible par l'éditeur concerné (hors mise à jour WordPress ou extensions engendrant une incompatibilité ou un changement significatif nécessitant une reprise ou une refonte du site).

Article 3. Dispositions spécifiques applicables aux Prestations optionnelles souscrites par le Client

3.1. Option : Hébergement

Le Client peut décider d'héberger son Site Web sur la solution d'hébergement du Prestataire. En pareil cas, les conditions applicables à ces Prestations d'hébergement sont régies par les Conditions particulières relatives à l'hébergement de sites web disponibles sur le site internet du Prestataire.

Le Client pourra à tout moment solliciter du Prestataire la remise des codes sources du Site Web dans les conditions prévues au Conditions particulières relatives à l'hébergement de sites web du Prestataire et qui sont disponibles sur son site internet.

3.2. Option : Mesure d'audience

A condition que le Site Web soit hébergé chez le Prestataire, le Client peut souscrire à une Prestation de mesure d'audience, réalisée à l'aide d'un Produit logiciel tiers. Cette Prestation permet de mesurer certaines métriques relatives à l'audience du Site Web. Dans le cas où le Client a souscrit à cette option, le Prestataire met en place l'outil de mesure d'audience et communique au Client les accès au Produit logiciel tiers lui permettant de consulter les statistiques de mesure d'audience. Dans le cas où il souhaite que le Prestataire l'administre ou lui fasse un retour sur les métriques relevées, les Parties conviendront d'une Prestation complémentaire.

3.3. Option : Mise en conformité RGAA

S'agissant des exigences RGAA instaurées par la loi n°2005-102 du 11 février 2005, le Prestataire peut proposer au Client une prestation complémentaire d'audit et de mise en œuvre des recommandations RGAA issues du rapport d'audit. Si le Client ne souscrit pas à une telle prestation, le Prestataire considérera que le Client estime pouvoir se prévaloir de l'une des exceptions mentionnées dans la loi précitée, ce que le Client reconnaît.

Le Client pourra toujours, par la suite, solliciter du Prestataire une prestation complémentaire de mise en conformité qui fera l'objet d'une proposition commerciale préalable sous réserve de faisabilité technique qu'il s'agisse d'une mise en conformité au regard du RGAA ou de toute autre obligation légale impérative applicable au Client et explicitée par ce dernier.