

Accord de niveau de service DONE S.à.r.l.

Le présent Accord de niveau de service est conclu entre la société DONE S.à.r.l. (ci-après dénommée la Société) et (ci-après dénommé le Client).

Offres standard et caractéristiques

Tous les packs incluent :

- **Webdesign** : Développement d'un concept de site Web pour le client reposant sur l'image corporative de la société (si existante); une proposition de design sera présentée au client et affinée selon les exigences du client.
- **Adaptativité sur appareils mobiles** : Tous les sites Web de la Société s'adaptent automatiquement à tous types de médias, quel que soit le type d'écran ou d'instrument mobile utilisé.
- **Images** : Les images utilisées pour la conception du site Web du Client peuvent soit provenir d'un site d'images de stock, soit être livrées par le Client. Des shootings photos ne sont pas inclus dans le prix, à l'exception du pack Professional ou du service Premium.
- **Services de conseil avancés**
- **Création de contenu** : Interview en face à face ou interview via Skype afin d'évaluer les besoins en marketing et communication. Une proposition de création complète de contenu et ajustements/peaufinage.
- **Référencement de base** : Configuration standard et mise à jour annuelle des paramètres de référencement. Suivi biannuel du positionnement.
- **Hébergement** : Hébergement établi au Luxembourg.
- **Système de newsletters** : Outil permettant au Client de gérer et d'envoyer des newsletters à ses abonnés. Le niveau d'aboutissement du système de newsletters dépend du pack.
- **Système « top up »** (sur demande du Client) : Le top up est un moyen de publier de l'information sur le site par l'envoi d'un mail personnalisé à une adresse e-mail dédiée qui assure l'envoi automatiquement.

- **Réseaux sociaux** : Création de compte(s) ou page(s) réseaux sociaux pour le Client. Les profils sur les réseaux sociaux sont reliés à l'espace actualités du site Web, ceci afin d'assurer la publication automatique (ou semi-automatique).
- **Mise à jour** : Une tâche spécifique consistant à opérer un changement/ajout de contenu (travail graphique, rédactionnel ou de programmation) réalisé par nos soins et impliquant un apport créatif. Une mise à jour inclue jusqu'à 8 heures de travail.
- **Modifications** (selon le pack) : Modification de contenu fournie par le client (par exemple : recrue, changement de n° de tél. ou d'adresse e-mail) qui doit tenir sur un seul écran. Les changements illimités (sur les packs de niveau supérieur) sont permis dans le cadre d'un usage raisonnable et sont destinés à améliorer des parties du site. Les abus seront facturés en heures supplémentaires. Sont considérés comme abus des changements sans fondement et sans objectifs réels. En cas de doute, la Société notifiera le Client avant l'exécution de toute prestation.
- **Analyse de l'utilisation du site Web** : Evaluation détaillée et conseil marketing.
- **Assistance par e-mail ou par téléphone** : Le temps de réaction à la requête client dépend du pack retenu. Le délai court à partir de la réception de la requête par un des collaborateurs. Les requêtes concernant le service d'assistance sont divisées en trois catégories :
 1. « Business critical » (problème qui empêche le site de fonctionner correctement) : réponse dans les 12 heures à partir de la réception de la requête.
 2. « Business needed » (problème important et urgent) : réponse dans les 24 heures à partir de la réception de la requête pendant les jours ouvrés
 3. « Nice to have » (changement mineur) : réponse jusqu'à une semaine à partir de la réception de la requête, pendant les jours ouvrés.

Pack One Pager

- 1 langue
- 1 compte e-mail Business
- Hébergement HDD
- 1.500 mots
- SEO de base

- 4 mises à jour annuelles
- 52 modifications mineures annuelles
- Création d'un compte/page réseaux sociaux
- Système de newsletters de base jusqu'à 1000 abonnés
- Système top up
- Analyse de l'utilisation du site Web & conseil marketing dédié biannuels
- Assistance par e-mail ou par téléphone pendant les jours ouvrés durant les heures d'ouverture (7h-21h)

Pack Starter

- 1 langue
- Série de pages standard : 5 pages + accueil, mentions légales, "impressum" et page de contact
- 2 comptes e-mail Business : comptes Google for Business
- Hébergement SSD
- SSL
- 4 mises à jour annuelles
- 104 modifications mineures annuelles
- Création de 2 comptes/pages réseaux sociaux
- Système de newsletters de base jusqu'à 2000 abonnés
- Système top up
- On-page SEO (référencement) avancé : Interventions qui peuvent être directement menées dans le site avec pour objectif d'améliorer la position de l'entreprise dans les moteurs de recherche. Etant donné la nature du référencement, les techniques utilisées peuvent varier dans le temps. Aucune garantie d'accéder aux premières places de recherche n'est assurée
- Backups mensuels
- Analyse approfondie du trafic des navigateurs (tendances au niveau des visites, taux de rebond, etc.) & conseil marketing dédié biannuels
- Assistance par e-mail ou par téléphone pendant les jours ouvrés durant les heures d'ouverture (7h-21h)

Pack Business

- Contenu étendu : 10 pages (par langue) + accueil, mentions légales, "impressum" et page de contact
- 10 comptes e-mail Business : comptes Google for business
- Hébergement SSD

- SSL
- 8 mises à jour annuelles
- Bilingue (2 langues parmi les suivantes : EN, FR, DE, NL, IT)
- On & off-page SEO : Amélioration du référencement Google et plus généralement du référencement sur les moteurs de recherche via le recours à des liens vers des forums, questions et réponses, etc. Aucune garantie d'accéder aux premières places de recherche n'est assuré. Mise à jour trimestrielle suivant les nouveaux standards de référencement Google, et une heure de travail supplémentaire dédiée à l'optimisation du référencement au moyen de différents outils.
- Adaptations géographiques du contenu et du design
- Nombre illimité de modifications annuelles
- Création de 4 comptes/pages réseaux sociaux
- Google Adwords (50 Eur./mois) avec rapport des résultats Adwords bimestriels (avec optimisation des résultats)
- Système de newsletters avancé jusqu'à 10 000 abonnés
- Système top up (sur demande du Client)
- Shooting photos : jusqu'à 60km des locaux de DONE ; durée maximale de deux heures
- Backup hebdomadaire
- Intégration multimedia
- Intégration de portails
- Espace membres
- Analyse approfondie du trafic des navigateurs (tendances au niveau des visites, taux de rebond, etc.) trois fois par an et conseil marketing dédié
- Assistance par e-mail et par telephone 24h/24 et 7 j./7

Pack Professional

- Contenu exhaustif et détaillé : 20 pages par langue + accueil, mentions légales, "impressum" et pages de contact
- Trilingue (parmi les langues suivantes : EN, FR, DE, NL, IT)
- 20 comptes e-mail Business : comptes Google for business
- Hébergement SSD
- SSL
- Mises à jour exhaustives : 12 par an et par langue
- Nombre illimité de modifications annuelles
- SEO exhaustif: SEO on page et off page et mise à jour tous les trois mois suivant les nouveaux standards de référencement Google. Suivi et interventions proactifs réguliers en cas de baisse ou de stagnation dans le classement

- Adaptations géographiques du contenu et du design
- Création de 8 comptes/pages réseaux sociaux
- Google Adwords (100 Eur./mois)
- Système de newsletters avancé jusqu'à 25 000 abonnés
- Shooting photos : jusqu'à 60km des locaux de DONE ; durée maximale de deux heures
- back up hebdomadaire
- Intégration de portails
- Espace membres
- Live chat
- Système d'évaluations: outil d'évaluations en ligne
- Configurateur de prix
- Magazine PDF interactif
- Analyse approfondie du trafic des navigateurs (tendances au niveau des visites, taux de rebond, etc.) bimestrielle et conseil marketing dédié
- Assistance prioritaire

Offres spécifiques

Pack financier

- 5 pages (par langue) + accueil, mentions légales, "impressum" et pages de contact
- 5 comptes e-mail Business
- Hébergement Tier IV
- SSL
- Contenu limité : contenu spécifique livré par le Client
- Bilingue
- Remplacement des documents Prospectus et KIID
- 4 mises à jour annuelles
- 52 modifications mineures annuelles
- Adaptations géographiques du contenu et du design
- Système de newsletters de base
- Espace administrateur : permet au Client de mettre à jour certains fichiers sur le site Web
- Espace membres pour les investisseurs : accès à l'information sur le site Web sur inscription
- Analyse approfondie du trafic des navigateurs (tendances au niveau des visites, taux de rebond, etc.) biannuelle & conseil marketing dédié
- Back up hebdomadaire

- Assistance téléphonique ou par e-mail durant les heures d'ouverture (7h-21h)

Pack immobilier

- 5 pages + accueil, mentions légales, "impressum" et pages de contact
- 2 comptes e-mail Business
- Hébergement SSD
- SSL
- SEO on page avancé
- 4 mises à jour annuelles
- 104 modifications mineures annuelles
- Création de 3 comptes/pages réseaux sociaux
- Google Adwords (50 Eur./mois)
- Système de newsletters avancé jusqu'à 2000 abonnés
- Système de gérance de biens immobiliers : management des biens immobiliers par l'agent immobilier
- Synchronisation de portails (atHome & Immotop)
- Suivi automatique pour utilisateur : envoi de notifications à l'utilisateur pour lui signifier la présence de biens similaires
- Analyse de l'utilisation du site Web biannuelle & conseil marketing dédié
- Back up mensuel
- Assistance par e-mail ou par téléphone pendant les jours ouvrés durant les heures d'ouverture (7h-21h)

E-commerce

Tous les packs e-commerce incluent :

- Système de vente interactif
- Base illimitée de produits reliée aux fournisseurs
- Intégration de produits préconfigurés
- Création automatisée de catégories de produits
- Mode de recherche avancé
- Génération automatisée de factures
- Confirmation de commande/paiement
- Suivi de livraison
- Système d'exportation des recettes

- Configuration des terminaux de paiement
- Espace clients
- Hébergement SSD
- SSL
- Back ups journaliers
- Formation de base à l'application
- Mise en page de factures personnalisées
- Exportation des statistiques financières
- API direct avec fournisseur
- Management de stock
- Configuration de produits

E-commerce Starter

- 5 comptes email Business
- 2 langues
- 3 pages + accueil, mentions légales, "impresum" et pages de contact
- On-page SEO avancé
- 4 mises à jour annuelles
- Nombre illimité de modifications
- Création de 2 comptes/pages réseaux sociaux
- 1 API
- Jusqu'à 15.000 Euros de CA mensuel
- Google Adwords (50 Eur./mois)
- Analyse de l'utilisation du site Web biannuelle & conseil marketing dédié
- Assistance à plein temps (= 24/24, 7j./7)

E-commerce Business

- 10 comptes e-mail Business
- 3 langues
- 4 pages
- On page et off page SEO avancés
- 8 mises à jour annuelles
- Nombre illimité de modifications
- Création de 3 comptes/pages réseaux sociaux
- 2 synchronisations API
- Jusqu'à 100.000 Euros de CA/mois
- Google Adwords : 100 Eur./mois

- Analyse de l'utilisation du site Web triannuelle & conseil marketing dédié
- Assistance à plein temps (= 24h/24, 7j./7)

E-commerce Professional

- 15 comptes e-mail Business
- 5 langues
- 5 pages
- SEO exhaustif : SEO on page et off page et mise à jour tous les trois mois suivant les nouveaux standards de référencement Google. Suivi et interventions proactifs et réguliers en cas de baisse ou de stagnation dans le classement
- 12 mises à jour annuelles
- Nombre illimité de modifications
- Création de 5 comptes/pages réseaux sociaux
- 5 synchronisations API
- Jusqu'à 500.000 Euros de CA/mois
- Google Adwords : 150 Eur./mois
- Analyse de l'utilisation du site Web bimestrielle & conseil marketing dédié
- Assistance prioritaire

Mobile applications

Application Web mobile

- Représentation dynamique du site Web
- Interaction avec les réseaux sociaux
- Communication interactive avec le client
- Listing produits/prix
- 4 mises à jour annuelles

Bespoke applications

Application sur mesure pourvue de fonctions ou actions spécifiques définies avec l'équipe de création.

Processus de travail :

Travail préalable à la mise en ligne

- Collecte d'informations et planification du projet : Interview/brainstorming avec le client, analyse du design corporatif
- Design et contenu : Webdesign, rédaction
- Personnalisation : Présentation, analyse rétroactive et ajustements
- Mise en ligne : Mise en ligne du site Web

Travail successif à la mise en ligne

- Approche proactive au niveau des tendances qui se dégagent en matière de site Web: design et technologie
- Approche proactive au niveau du contenu : fautes, informations désuètes*
- Approche proactive en matière d'analyse :
 - Contrôle du process : automatisé (tous les 24 h) et manuel toutes les deux semaines
 - Retour : Analyse approfondie du trafic des navigateurs (tendances au niveau des visites, taux de rebond, etc.) & conseil marketing
- Optimisation du référencement
- Mises à jour régulières**, newsletters
- Services de support et de conseil

**Toute information publiée par le Client automatiquement via top up ou par un système automatisé d'importation ne fait pas l'objet d'une analyse d'erreurs proactive.*

***La régularité des mises à jour et de l'analyse de trafic Web dépend du pack retenu.*

Sécurité et maintenance informatique

- Garantie d'accessibilité fournie par le prestataire (garantie d'accessibilité de 95%). Cas de force majeure (par exemple : catastrophes naturelles) ne sont pas couverts par la garantie.
- Chaque site Web inclut les outils Google pour les webmasters + Google Analytics + un système de développement réalisé en interne.

Début du contrat

Les deux parties signent un contrat sans durée d'engagement. La première facture est émise à la signature du contrat. Dans la mesure où le contrat est un contrat de licence, le paiement automatisé est recommandé dans l'intérêt des deux parties.

Mise à niveau

Il est toujours possible de mettre le pack à niveau (vers un pack supérieur uniquement). Le nouveau pack devient effectif dans le mois suivant la souscription (date de la signature) au nouveau pack par le client. En outre, le Client peut toujours ajouter de nouveaux services au(x) pack(s) en vigueur.

Résiliation du contrat

Les deux parties peuvent mettre fin au contrat. En cas de résiliation émanant de la Société, le site Web demeurera en ligne pendant trois mois, à condition que le Client poursuive les paiements.

Le contrat de licence ne prévoit pas de durée d'engagement minimale. Cependant, en cas d'actions malveillantes de la part du Client, telles que la reproduction du concept, du design ou du contenu réalisé par Done, la Société se réserve le droit de facturer six mois additionnels de service, laps de temps durant lequel la Société maintiendra la mise en ligne du site.

Rachat

Si le Client souhaite acheter les droits de la licence du site Web et/ou administrer celui-ci, impliquant de facto la fin du contrat, et ce, avant un délai de 48 mois à partir de la mise en ligne initiale, le Client devra s'être acquitté des 48 mois de paiement pour les prestations plus 12 mois (un an) additionnels avant l'octroi de la pleine jouissance sur les droits de la licence Web. Dès lors que le Client possède les droits sur le site Web, la Société ne fournit plus aucune prestation au niveau du site Web en question.

Politique de confidentialité

Le site Web est la propriété de la Société DONE SARL d/b/a Done.lu, qui a pour mission d'assurer son fonctionnement.

La confidentialité du Client sur Internet est de la plus haute importance pour la Société. Done.lu s'efforce d'apporter une expérience en ligne satisfaisante et sûre. Etant donné que la Société recueille des informations de toutes sortes de la part de ses utilisateurs, celle-ci juge crucial que le Client comprenne et prenne en considération les conditions générales ayant trait à la collecte et à l'utilisation des informations en question. La présente politique de confidentialité, les conditions générales et la politique d'utilisation définissent les politiques de la Société à l'égard du Client et révèle le type d'informations recueillies par la Société et l'utilisation qui en est faite.

Done.lu recueille et garde la trace de :

1. Les informations fournies par les utilisateurs de façon volontaire et délibérée. Il s'agit là de demandes délibérées effectuées par le Client et destinées à la réception de newsletters électroniques, à la participation sur les forums de discussion de la Société, à l'envoi d'e-mails à des proches, et à la participation à des enquêtes d'opinion ou à des études.
2. Les informations recueillies par Done.lu à travers les informations de suivi agrégées proviennent essentiellement des pages consultées sur l'ensemble des sites de la Société. Ces informations permettent à la Société de mieux adapter le contenu diffusé aux besoins des internautes ainsi qu'à aider les annonceurs publicitaires et sponsors à mieux comprendre les données démographiques de l'audience de la Société. Done.lu ne divulguera jamais aucune information quelle qu'elle soit ayant trait à une personne à une tierce partie.

Usage illégal et inapproprié

1. Spam, warez, piratage et activités illégales

Done.lu N'autorise PAS l'exploitation de ses prestations de services à des fins illégales ou frauduleuses. Cela inclut entre autres les spams, les e-mails commerciaux non sollicités, les warez, l'hébergement de warez, ainsi que les activités de piratage ; cette liste n'est pas exhaustive.

Done.lu demeurera seul arbitre pour déterminer la nature illégale ou inappropriée des activités du Client. Le Client s'engage à reconnaître que

la participation à toute activité considérée comme tel conduira à une cessation immédiate et irrévocable du contrat entre le Client et la Société, et ce, sans le versement de quelque dédommagement que ce soit de la part de la Société. Done.lu se réserve par ailleurs le droit d'avertir les autorités chargées de l'application de la Loi si elle l'estime nécessaire.

2. Pédopornographie.

En cas de découverte de pédopornographie par Done.lu sur quelque service que ce soit fourni par la Société, le compte du Client fera l'objet d'une cessation immédiate et irrévocable sans versement de quelque dédommagement que ce soit de la part de la Société. Les données personnelles du Client seront directement livrées par la Société aux autorités chargées de l'application de la Loi, et la Société se mettra à la disposition totale des autorités chargées de l'application de la Loi, quelles qu'elles soient et où qu'elles soient, dans le but d'intenter des poursuites pénales à l'encontre du Client.

3. Piratage/Refus de service/fishing/matrices malveillantes.

Done.lu n'autorise aucune forme de piratage, de refus de services, de déni de service distribué, de fishing, de recours à des matrices malveillantes, de piratage de mots de passe ou d'autres actes de malveillance de nature similaire sur ou par les services prestés par la Société. Done.lu demeurera seul arbitre pour déterminer la nature illégale ou inappropriée des activités du Client. Le Client s'engage à reconnaître que la participation à toute activité considérée comme tel conduira à une cessation immédiate et irrévocable du contrat entre le Client et la Société, et ce, sans le versement de quelque dédommagement que ce soit de la part de la Société

Validité et changements des conditions générales

La Société se réserve le droit de modifier les conditions générales des contrats, y compris le présent accord de niveau de services, à l'exception des accords spécifiques conclus entre la Société et le Client lors de la signature du contrat. La Société s'engage à avertir le Client des changements à venir trois mois avant l'entrée en vigueur des changements en question.

