



Delta blot

Accord de service

eLabFTW PRO Support

Diffusion publique

Sommaire

1.	Parties	3
2.	Contexte	3
3.	Accord	3
3.1.	Définitions	3
4.	Durée et modalités de reconduction	4
5.	Résiliation	5
5.1.	Résiliation pour convenance	5
5.2.	Résiliation pour manquement	5
5.3.	Résiliation pour non-paiement	5
5.4.	Effets de la résiliation	5
6.	Survie des clauses	5
7.	Hébergement du Service	6
8.	Utilisation des données	6
9.	Propriété intellectuelle	6
10.	Services de support	6
11.	Paiements	6
12.	Clause de révision du prix	6
13.	Protection des données personnelles	6
13.1.	Données personnelles collectées	6
14.	Confidentialité	7
15.	Non transférabilité	7
16.	Intégrité et indivisibilité	7
17.	Droit applicable et tribunal compétent	7
18.	Exécution	8
A	Annexe A: Particularités des Services Hébergés	9
B	Annexe B : Particularités du Service Support	10
B.1	Description	10
B.2	Considération et résolution	10
B.3	Pénalités de retard	10
B.4	Limitations	10

1. Parties

1. Deltablot - Société par actions simplifiée unipersonnelle avec un capital social de 21 000 euros, immatriculée sous le numéro 922 205 109 R.C.S. Créteil, ayant son siège social au 116 avenue de Paris, 94800 Villejuif, France (le « Fournisseur »)
- 2.

(le « Client »)

2. Contexte

1. Le présent document établit les règles auxquelles les deux parties conviennent pour l'offre PRO Support pour les déploiements sur site.
2. Le Client reconnaît avoir reçu du Fournisseur toutes les informations lui permettant d'apprécier l'adéquation du Logiciel à ses besoins.
3. Le Fournisseur et le Client souhaitent donc conclure un contrat conformément aux dispositions de cet Accord.
4. Type de contrat : Accord-cadre à bons de commande, mono-attributaire de services, passé en Marché passé sans publicité ni mise en concurrence (Article R2122-3 3° Droits d'exclusivité - Code de la commande publique)

3. Accord

3.1. Définitions

Les termes débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Accord : signifie le présent accord, y compris toutes les annexes, et toutes les modifications de cet accord de temps à autre.

Données du Client : signifie toutes les données ajoutées par le Client sur la Plateforme via les Services Hébergés. Cela correspond aux données présentes dans la base de données relationnelle ainsi que les fichiers téléversés par les utilisateurs.

Durée : signifie la durée pendant laquelle cet Accord est en vigueur.

Heures ouvrables : signifie les heures de 10:00 à 18:00 (heure normale d'Europe centrale) un Jour Ouvrable.

Incident de Sécurité : désigne tout accès, divulgation, altération, perte ou destruction non autorisés, avérés ou raisonnablement suspectés, de Données du Client, ainsi que toute violation des mesures techniques ou organisationnelles de sécurité du Fournisseur

compromettant la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des Données du Client ou du Service. Un Incident de Sécurité n'inclut pas : (a) les tentatives infructueuses ne compromettant pas la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des Données du Client (notamment les échecs de connexion, les requêtes ping ou les analyses de ports) ; ou (b) les événements affectant des systèmes ou réseaux échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur.

Informations Confidentielles : toute information transmise entre les parties.

Jour ouvrable : signifie tout jour de la semaine du Lundi au Vendredi autre qu'un jour férié en France.

Logiciel: signifie le Logiciel eLabFTW édité par Deltablot SASU, avec son site principal <https://www.elabftw.net> et son code source hébergé à <https://github.com/elabftw/elabftw>.

Navigateur Web Pris en Charge : désigne la dernière version stable à tout moment de :

- Firefox (Mozilla)
- Chrome (Google)
- Edge (Microsoft)

Pertes : désigne l'ensemble des pertes, dommages et intérêts, responsabilités, amendes, coûts et dépenses (y compris les honoraires et frais juridiques raisonnables), ainsi que toute réclamation de tiers, qu'ils soient directs ou indirects, découlant du présent Contrat, des Services ou de tout Incident de Sécurité, ou s'y rapportant.

Plateforme : signifie l'infrastructure de serveurs et services logiciels déployés par le Client pour faire fonctionner les Services Hébergés.

Services Hébergés : signifie une instance déployée du Logiciel eLabFTW.

Services de Support : signifie une aide distante à l'accès et l'utilisation des Services Hébergés par les Utilisateurs.

Utilisateurs : signifie les collaborateurs du Client ayant le droit d'accéder aux Services Hébergés.

4. Durée et modalités de reconduction

1. Ce contrat entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties pour une durée d'une (1) année civile, sauf si le Client opte pour une durée de trois (3) ans, auquel cas la durée initiale sera de trois (3) années civiles.
2. Le contrat peut être renouvelé pour une durée identique (un an ou trois ans, selon le cas) si le Client accepte un nouveau devis et émet un bon de commande au plus tard 15 jours avant la fin de la période en cours.

5. Résiliation

5.1. Résiliation pour convenance

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment avant son échéance en adressant au Fournisseur un préavis écrit de trente (30) jours. Dans ce cas, les montants déjà payés au titre de la période d'abonnement en cours restent acquis et ne sont pas remboursés, en tout ou partie.

5.2. Résiliation pour manquement

Chaque Partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat par notification écrite si l'autre Partie commet un manquement grave à ses obligations au titre du Contrat et ne remédie pas à ce manquement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une notification écrite l'enjoignant de le faire.

5.3. Résiliation pour non-paiement

Le Fournisseur peut suspendre l'accès au Service ou résilier le Contrat immédiatement si le Client ne règle pas une facture dans les quinze (15) jours suivant sa date d'échéance.

5.4. Effets de la résiliation

Les Services de Support ne seront plus opérés. Le service d'horodatage qualifié ne sera plus fonctionnel. Le Client reste libre de continuer à utiliser le Service.

6. Survie des clauses

1. La résiliation ou l'expiration du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, n'affectera pas les droits, obligations ou responsabilités de l'une ou l'autre Partie acquis avant cette résiliation ou expiration.
2. Les dispositions suivantes survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat :
 - a. obligations de confidentialité ;
 - b. obligations en matière de protection et de sécurité des données ;
 - c. limitations et exclusions de responsabilité ;
 - d. droits de propriété intellectuelle ;
 - e. clauses de droit applicable et de résolution des litiges ; et
 - f. toutes autres dispositions qui, par leur nature ou par leurs termes exprès, sont destinées à survivre à la résiliation.
3. Pour plus de clarté, le Fournisseur peut conserver des copies des Données du Client uniquement dans la mesure requise par le droit applicable ou nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations légales ou contractuelles, et ces données restent soumises aux dispositions du présent Contrat relatives à la confidentialité et à la protection des données.

7. Hébergement du Service

1. Les Parties reconnaissent et conviennent que l'Annexe A (Particularités des Services Hébergés) régira les modalités d'hébergement desdits Services Hébergés.

8. Utilisation des données

Dans le cadre de l'offre PRO Support, le Fournisseur n'a aucun accès aux Données du Client.

9. Propriété intellectuelle

Rien dans le présent Contrat n'a pour effet d'attribuer ou de transférer les droits de propriété intellectuelle du Fournisseur au Client, ni ceux du Client au Fournisseur. En outre, les Parties reconnaissent que le présent Contrat ne crée aucun droit de propriété intellectuelle.

10. Services de support

1. Le Fournisseur fournira les Services d'Assistance au Client pendant la Durée du présent Contrat, conformément à l'Annexe 2 (Modalités du Service d'Assistance).

11. Paiements

1. Le Client paiera au Fournisseur le montant correspondant au devis reçu du Fournisseur, dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi de la facture par le Fournisseur.
2. Le paiement peut être effectué par virement bancaire ou carte bancaire.
3. En cas de retard ou de défaut de paiement de la part du Client, le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'accès aux Services, après avoir adressé au Client un préavis écrit d'au moins 15 Jours Ouvrables suivant l'exigibilité du montant impayé.
4. Si le Client décide de cesser d'utiliser le service à tout moment pendant la durée du contrat, le Fournisseur n'est tenu à aucune obligation de rembourser au Client la fraction du prix correspondant au temps restant.

12. Clause de révision du prix

1. Le Fournisseur peut modifier la tarification du service à chaque échéance annuelle, sans que la différence ne dépasse dix pour cent (10 %) du prix hors taxes de l'année précédente.

13. Protection des données personnelles

13.1. Données personnelles collectées

Dans le cadre du PRO Support, le Fournisseur ne collecte aucunes des Données du Client. Les seules données personnelles collectées sont les noms et adresses e-mail des interlocuteurs.

1. Le Fournisseur s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD 2016/679).
2. Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des données personnelles qu'il traite dans le cadre de l'utilisation des Services Hébergés relève de sa responsabilité et doit être mis en conformité par ses soins.

14. Confidentialité

1. Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les Informations confidentielles acquises de l'autre Partie, d'une manière ou d'une autre, pendant la durée du Contrat et même après sa fin.
2. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui sont dans le domaine public.
3. Ce devoir de confidentialité ne s'applique pas non plus lorsqu'une Partie est tenue de fournir des informations en vertu de dispositions légales, d'ordres émanant d'une autorité publique ou de décisions de justice.

15. Non transférabilité

1. Le présent Contrat ne peut être cédé à un tiers par le Client.

16. Intégrité et indivisibilité

1. Le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties. Si une disposition est jugée inapplicable, le reste demeure en vigueur et sera ajusté dans la mesure du possible afin d'atteindre l'objectif initial, conformément à la loi.
2. Aucune indication ni aucun document ne peut faire naître des obligations sans un avenant signé par les deux parties.

17. Droit applicable et tribunal compétent

1. Le présent Contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de toute autre législation.
2. Tout litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à la validité du présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Créteil, ou de tout autre tribunal convenu entre les Parties.

18. Exécution

Les Parties ont indiqué leur acceptation du présent Accord en le signant ci-dessous.

Signé par Nicolas CARPI, en qualité de Président, à Villejuif, France, le

dûment autorisé au nom du Fournisseur.

Signé par

le

dûment autorisé au nom du Client.

A Annexe A: Particularités des Services Hébergés

1. La Plateforme est hébergé par le Client au sein de son infrastructure réseau.
2. La Plateforme est déployée selon les instructions officielles présentes dans la documentation du Logiciel : <https://doc.elabftw.net>.

B Annexe B : Particularités du Service Support

B.1 Description

1. Le Fournisseur s'engage à fournir au Client une adresse électronique permettant l'assistance à distance pour l'utilisation des Services Hébergés.

B.2 Considération et résolution

Niveau	Description	Délai de prise en charge	Délai de résolution
Critique	Les Services Hébergés sont inopérants ou une fonction essentielle n'est pas disponible	16 heures ouvrées	24 heures ouvrées
Sérieux	Une fonction essentielle est fortement dégradée	24 heures ouvrées	36 heures ouvrées
Modéré	Une fonction non essentielle est fortement dégradée	3 jours ouvrés	15 jours ouvrés
Mineur	Toute anomalie ne relevant pas des catégories ci-dessus, ainsi que tout problème cosmétique	5 jours ouvrés	45 jours ouvrés

Le Fournisseur déterminera, de manière raisonnable, dans quelle catégorie de gravité un problème tombe.

B.3 Pénalités de retard

1. En cas de non-respect de la clause 2.1 par le Fournisseur, une pénalité de retard de 100 EUROS par Jour Ouvrable de retard pourra être exigée par le Client au Fournisseur.
2. Le montant annuel des pénalités de retard ne peut excéder 20% du montant total hors taxes annuel de l'Accord.

B.4 Limitations

1. Au-delà de 20 heures par mois passées par le personnel du Fournisseur à effectuer les Services de Support, la prestation de ces Services de Support sera soumise à des frais supplémentaires de 100 EUROS par heure supplémentaire.
2. Le Fournisseur n'a aucune obligation de fournir des Services de Support pour tout problème causé par l'utilisation incorrecte des Services Hébergés par le Client ou toute modification des Services Hébergés effectuée sans le consentement préalable du Fournisseur.