

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### 1. Application des conditions générales de ventes

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à la solution Virtuelbureau, ses options et dérivés vendus par MVP SSII. Elles sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat ou commande passés entre MVP SSII et ses clients en France comme à l'étranger quel que soit le lieu de livraison. Aucune dérogation ne pourra être admise sans accord express et préalable de MVP SSII.

Toute condition contraire aux présentes conditions de vente, posée par le client dans ses conditions générales d'achats ou tout autre document, sera inopposable au vendeur.

### 2. Commande

Toute commande passée auprès de MVP SSII est ferme et définitive pour le client dès réception par MVP SSII d'un bon de commande.

Le client reconnaît être informé du fait que son accord sur les termes et conditions du présent Contrat ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document.

Ces termes, ainsi que les tarifs de MVP SSII en vigueur au moment de la commande sont par conséquent réputés acceptés sans réserve par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MVP SSII dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des changes, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

### 3. Mise à disposition du bureau virtuel

MVP SSII s'engage à mettre à disposition du client un bureau virtuel qui lui est exclusivement réservé et dont les caractéristiques techniques, mentionnées dans le bon de commande, sont choisies par le client parmi les possibilités proposées par MVP SSII.

Les serveurs hôtes resteront physiquement installés, pendant toute la durée du Contrat, dans les locaux choisis par MVP SSII, qui en assurera la maintenance dans les conditions définies à l'article « Maintenance ».

MVP SSII s'engage à empêcher l'accès physique aux Serveurs hôtes par tout tiers non autorisé. Le client ne pourra en aucun cas accéder physiquement aux Serveurs hôtes.

Le client doit s'assurer du bon dimensionnement du bureau virtuel ainsi que de sa configuration avant toute validation de sa commande.

MVP SSII s'engage à mettre en œuvre les règles de l'art destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au Serveur hôte. Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que présente tout réseau informatique même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art.

Spécificités Virtuelbureau Evolution

L'administration du bureau virtuel par le client ne permet pas à MVP SSII de garantir la sécurité du bureau virtuel dès lors qu'il n'en a pas la totale maîtrise.

Le client déclare être informé être le seul administrateur de son bureau virtuel et, avoir les compétences techniques nécessaires à l'administration du Service proposé par MVP SSII.

La responsabilité de MVP SSII ne pourra être recherchée dans le cadre d'un dysfonctionnement du bureau virtuel du fait de l'installation d'un ou des logiciels par le client. L'installation de logiciel par le client étant sous son entière responsabilité.

## 4. Services

### 4.1. Installation

MVP SSII s'engage à fournir au client une notice d'installation et une assistance téléphonique pour l'assister à l'installation et à l'utilisation de son bureau virtuel.

Cette installation porte sur les matériels et logiciels choisis par le client, tel que mentionné dans le bon de commande.

Si le client sollicite lors de la commande une installation sur site, MVP SSII s'engage à venir réaliser l'installation et le déploiement dans les locaux du client et à s'assurer du bon fonctionnement des bureaux virtuels à la fin de son intervention.

### 4.2. Maintenance

MVP SSII s'engage à fournir une maintenance des logiciels et matériels mentionnés dans le bon de commande ainsi qu'une maintenance des serveurs hôtes.

MVP SSII s'engage à ce titre, à ses frais et dans un délai de quatre heures ouvrées, à effectuer sur le périmètre défini par le contrat, toutes interventions ou réparations nécessaires ainsi qu'à remplacer au besoin toute pièce endommagée, afin de maintenir le serveur hôte en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse où l'intervention de MVP SSII serait de nature à entraîner une interruption de la disponibilité du bureau virtuel sur Internet, le client sera averti par MVP SSII.

Les Anomalies rencontrées par le client devront pour être prise en compte au titre du service de maintenance décrit au présent article, faire l'objet d'une déclaration d'Anomalie auprès du service technique de MVP SSII.

La déclaration d'Anomalie devra être effectuée par téléphone, au 02.90.92.05.34 ou par ouverture d'un ticket incident à l'adresse [support@virtuelbureau.com](mailto:support@virtuelbureau.com)

Le service de maintenance inclut la maintenance des logiciels, les mises à jour, la protection contre les virus, l'installation de nouveaux logiciels, la maintenance des clients légers fournis par MVP SSII, les vérifications de compatibilité et les évolutions du bureau virtuel.

Le service de maintenance n'inclut pas l'approvisionnement, le remplacement, la remise en état, ou la réparation de tout élément matériel, autre que celui mis à disposition par MVP SSII, quel qu'en soit la cause et la nature.

### **4.3. Support technique**

MVP SSII met à la disposition du client un service de support technique par mail à l'adresse [support@virtuelbureau.com](mailto:support@virtuelbureau.com) ou par téléphone, pendant les heures ouvrées (08h00 à 18h30 du lundi au vendredi) au 02.90.92.05.34. Ce support technique a pour objet de fournir au client l'assistance à l'utilisation, la transmission de ticket d'incident, la résolution d'incident à distance. Un service de support par astreinte est disponible le reste du temps au 09.70.19.10.30

### **4.4. Trafic, bande passante**

MVP SSII s'engage à fournir une connexion entre le bureau virtuel et le réseau Internet permettant au client de bénéficier du trafic autorisé.

Le trafic autorisé s'entend du nombre d'octets maximum pouvant transiter par la connexion reliant le bureau virtuel au réseau Internet pendant un mois considéré.

### **4.5. Niveau de disponibilité du bureau virtuel**

MVP SSII garantit une disponibilité du bureau virtuel sur le réseau Internet d'au moins 99,95% de chaque période mensuelle, étant précisé que les temps d'indisponibilité ne sont pas comptabilisés comme tels lorsqu'ils résultent d'une opération de maintenance, d'une opération urgente relative à la sécurité du réseau ou d'un cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où le taux d'indisponibilité du bureau virtuel s'avérerait, pour un mois donné, inférieur à 99,95%, MVP SSII serait débiteur à l'égard du client d'une pénalité calculée sur la base de 5% du montant du contrat mensuel par heure de retard ne pouvant dépasser 100% du montant total du contrat.

Le droit aux pénalités est subordonné à la condition que le client fasse constater à MVP SSII l'indisponibilité du bureau virtuel en ouvrant un ticket d'incident à l'adresse suivante [support@virtuelbureau.com](mailto:support@virtuelbureau.com)

Cette indisponibilité devra être validée par MVP SSII.

### **4.6. Sécurité**

MVP SSII s'engage à

Sécuriser les données du client en effectuant une sauvegarde redondée trois fois dans deux lieux géographiques différents.

Sécuriser l'accès aux services par un accès crypté.

#### **4.7. Licences de logiciels**

MVP SSII est titulaire des licences sur les logiciels visés dans le bon de commande, auprès de leurs éditeurs respectifs. MVP SSII concède au Client une sous-licence d'utilisation de ses logiciels, pour la durée du présent contrat et uniquement pour installation et utilisation sur les bureaux virtuels.

Le client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle sur chacun des logiciels installés sur le bureau virtuel et à appliquer les termes et conditions des contrats de licences des éditeurs concernés. Il déclare être informé que toute utilisation non expressément autorisée par l'éditeur constitue une contrefaçon. Le client décharge en conséquence MVP SSII de toute responsabilité à cet égard.

#### **4.8. Matériel**

MVP SSII est propriétaire du matériel mis à disposition des clients dans le cadre d'un service de location. MVP SSII s'engage en cas de panne à faire un échange standard de matériel sous 48 heures.

### **5. Obligation du client**

Le client s'engage à :

Collaborer avec MVP SSII ;

Veiller au bon usage et à la confidentialité des identifiants et mots de passe attribués par MVP SSII lors de la conclusion du présent contrat ou ultérieurement créés ou modifiés par le client ; La responsabilité de MVP SSII ne pourra être recherchée suite à un dysfonctionnement du Service relatif à la communication par le Client à toute personne ;

Procéder au paiement du Service et/ou des Licences souscrites auprès de MVP SSII, à défaut MVP SSII pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion du bureau virtuel ;

Respecter et faire respecter par ses préposés les droits des tiers et la réglementation en vigueur, tant en ce qui concerne le contenu hébergé que l'exploitation du bureau virtuel ;

Veiller au respect, par toute personne pouvant établir ou modifier le contenu hébergé, des droits des tiers et de la réglementation en vigueur et prendre sans délai les mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser toute violation constatée

En conséquence des obligations énoncées ci-dessus, le client garantit MVP SSII contre toute condamnation qui pourrait être prononcée à son encontre, du fait du contenu hébergé, notamment sur le fondement de la réplique applicable aux fournisseurs d'hébergement.

## 6. Durée

### 6.1. Sans engagement

Le présent contrat prend effet à compter de sa signature entre les deux parties. Il est conclu pour une durée minimale d'un mois avec tacite reconduction.

## 7. Avec engagement

Le présent contrat prend effet à compter de sa signature entre les deux parties. Il est conclu pour une durée de 12,24 ou 36 mois.

## 8. Résiliation

### 8.1. Sans engagement

Chaque partie pourra mettre fin au présent contrat à tout moment en respectant un délai de préavis d'un mois.

### 8.2. Avec engagement

En cas de résiliation du contrat ou de toutes autres causes et lorsque la résiliation du contrat intervient avant la fin de la première période ou des périodes suivantes, le souscripteur devra verser à MVP SSII outre l'intégralité des sommes dues au jour de la résiliation, une Indemnité égale au montant des annuités restantes à courir augmentée d'un coefficient de majoration pour résiliation anticipée égal à 0,9 % par mois restant à courir. Les prix de référence seront ceux de la dernière facturation.

En cas de non-respect par le client, de quelconque de ses obligations et notamment en cas de non-paiement à l'échéance d'une seule redevance mensuelle, MVP SSII aura la faculté, à son choix et sans préavis, soit de suspendre les services sans que le client puisse lui faire grief de cette interruption, quelles que puissent en être les conséquences dommageables, soit de prononcer de plein droit la résiliation du contrat, par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## 9. Réversibilité

En cas d'arrêt des prestations confiées à MVP SSII par le client, l'ensemble des matériels, logiciels, données et documentations afférentes confiées à MVP SSII et dont le client est propriétaire sera restitué au client.

Une restitution partielle peut être demandée par le client, en cas d'arrêt d'une partie des prestations avant la fin du contrat. Dans ce cas, le client en informera MVP SSII au moins un mois avant la fin des prestations.

Une non restitution de tout ou partie de cet ensemble, par MVP SSII au client, sera considérée et traitée comme une perte au regard de l'assurance.

## 10. Responsabilité

MVP SSII s'engage à réaliser les Services dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique.

Cependant, compte tenu d'une part des limites du réseau Internet, que le Client déclare bien connaître, notamment en termes de disponibilité et de temps de réponse, et d'autre part du rôle actif du Client dans l'exécution du présent Contrat, il est expressément convenu que MVP SSII n'est tenu que d'obligations de moyens et que les délais d'interventions sont indicatifs.

Il est notamment précisé que MVP SSII n'est pas responsable à l'égard du Client :

Des Anomalies dont l'origine ne résulte pas des équipements réseau relevant de la maîtrise de MVP SSII, la charge de la preuve de cette origine incombant au Client ;

Des intrusions illicites ou utilisations illicites des identifiants et mots de passe du Client, sauf s'il est démontré qu'elles résultent d'une défaillance de MVP SSII dans la sécurisation de son réseau ;

Du préjudice subi par des tiers du fait du Contenu hébergé, dont le Client a seul la maîtrise. De façon générale, il est expressément convenu que la responsabilité de MVP SSII ne pourra être recherchée qu'en cas de faute lourde ou dolosive.

De la perte totale ou partielle de données stockées faisant suite à une faute, négligence ou omission directe ou indirecte du Client.

La seule réparation à laquelle pourra prétendre le Client en cas d'inexécution par MVP SSII d'une obligation contractuelle consiste dans la fourniture effective de la prestation concernée ou, en cas de non-respect du niveau de disponibilité garanti, dans le paiement des pénalités prévues à l'article « Niveau de disponibilité du bureau virtuel ». Il est notamment convenu, sans que cette liste soit limitative, que ne sauraient ouvrir droit à dommages-intérêts au bénéfice du Client le préjudice subi par celui-ci consistant en une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de commandes ou de données, et plus généralement le préjudice résultant d'une mauvaise exécution ou d'un retard dans l'exécution par MVP SSII de ses obligations.

Cas particulier de l'espace de données dit sécurisé. Cet espace de stockage est limité au logiciel VbSync et/ou pour les utilisateurs de Virtuelbureau, au profil utilisateur (tel que défini par le système d'exploitation Windows) additionné de l'espace commun mis à disposition par la société MVP SSII. Afin de garantir une sauvegarde dans le respect des règles de l'art, nous avons mis en place une solution triplement redondante basée sur des Snapshot (6/h, 2/j | 0h, 8h, 12h, 16h, 20h). Afin d'accroître encore le niveau de garantie de ce service nous avons souscrit une assurance complémentaire professionnelle en complément de notre Responsabilité Civile Exploitation sous la référence RCP300002315 auprès d'HISCOX, HISCOX DIRECT - TSA 49007, 60477 COMPIEGNE CEDEX. Cette dernière amène un niveau de garantie de 100.000€ pour tous dommages sur vos données.

Dans tous les cas, si la responsabilité de MVP SSII devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, le montant des sommes effectivement perçues par MVP SSII, au titre de l'exécution du présent Contrat, pendant l'année au cours de laquelle sa responsabilité aura été invoquée.

### Modalités financières

En contrepartie de la mise à disposition de bureaux virtuels et services associés fournis par MVP SSII aux termes du présent contrat, le client s'engage à régler le frais divers et la redevance mensuelle mentionnés dans le Bon de commande.

Le montant de la redevance pourra être augmenté à la date anniversaire du contrat.

## 11. Prix des services

Le prix de chaque Service spécifié au bon de commande est exprimé en euros Hors Taxes et est majoré de la TVA ou de toute taxe locale au taux en vigueur au jour de la facturation. Les prix sont facturés en EURO.

### 11.1. Revalorisation des loyers des Services

Les prix des loyers des Services Managés et des Machines Virtuelles pourront être révisés une fois par an avec au minimum de 1 mois de préavis avant la date renouvellement tacite des Prestations par l'application de la formule suivante :

$$P = P0 \times ((0.24 \times S1/S0 + 0.29 \times PEDF1/PEDF0 + 0.24 \times M1/M0 + 0.23 \times C1/C0) \times 1.03)$$

Etant précisé que :

- P = prix révisé
- P0 = prix figurant dans les CGV, ou résultant de la précédente révision des CGV
- S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision de prix
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la signature des CGV ou la valeur prise en compte lors de la précédente révision
- PEDF1 = Prix moyen annuel de 1 Kwh au tarif réglementé « Tarif vert base A5 TLU », prime fixe et taxes incluses, à la date de révision de prix
- PEDF0 = Prix moyen annuel de 1 Kwh au tarif réglementé « Tarif vert base A5 TLU », prime fixe et taxes incluses, à la signature des CGV
- M1 = dernier tarif éditeur SPLA Microsoft publié à la date de révision de prix
- M0 = dernier indice SPLA Microsoft publié à la signature des CGV ou la valeur prise en compte lors de la précédente révision
- C1 = dernier tarif éditeur CSP Citrix publié à la date de révision de prix
- C0 = dernier indice CSP Citrix publié à la signature des CGV ou la valeur prise en compte lors de la précédente révision

### 11.2. Disparition de l'un des indices

En cas de disparition de l'un des indices, un ou des nouveaux indices leur seront substitués. Ces indices devront être choisis de telle sorte qu'ils soient les plus proches possibles des indices disparus et qu'ils en respectent l'esprit.

## 12. Conditions financières

### 12.1. Facturation

En contrepartie des Services fournis par MVP SSII, le Client s'engage à payer le prix des Services tel que décrit le Bon de Commande. Le prix seront majorés de la TVA et de tous autres droits ou taxes en vigueur au jour de la facturation.

Les sommes dues au titre de chaque Service font l'objet de factures établies au Client selon une périodicité mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle.

MVP SSII facturera le Client par avance chaque mois.

Les services sont réputés comme acceptés sans réserve à la Date de livraison, sauf notification écrite contraire du Client.

### 12.2. Modalités de paiement

Les factures sont payables en Euros par prélèvement automatique, au plus tard dans les 30 jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture. Les modes de règlements par chèque, virement bancaire ou mandat administratif doivent être acceptés au préalable par MVP SSII et indiqués au Bon de Commande. Ils sont soumis à 45 € Hors-Taxe de frais administratifs de gestion par règlement.

## 13. Dispositions générales

### 13.1. Protection des données personnelles

Le Client déclare être informé qu'en tant que « responsable de traitement » au sens de la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Loi Informatique et libertés », il lui incombe d'effectuer auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés les formalités préalables à la mise en œuvre de tout traitement, réalisé au moyen du Serveur dédié, comportant des données personnelles. Le Client déclare en outre être informé de la nécessité de prendre, conformément à l'article 34 de la loi susvisée, toutes précautions utiles et notamment toutes les mesures techniques nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles traitées. Conformément à l'article 35 de la loi susvisée, il est expressément convenu que MVP SSII ne peut intervenir, relativement aux éventuels traitements de données personnelles mis en œuvre au moyen de la Machine Virtuelle que sur instruction expresse du Client.

### 13.2. Référence commerciale

Le Client autorise expressément MVP SSII à utiliser son nom à titre de référence commerciale dans ses documents commerciaux, ainsi que dans tout communiqué de presse ou publicité.

### 13.3. Cession du contrat

Le Client s'interdit de céder le présent Contrat, sauf accord exprès, écrit et préalable de MVP SSII. Le Contrat pourra être librement cédé par MVP SSII à tout cessionnaire de son choix, le Client donnant par anticipation son accord à une telle cession.

### **13.4. Intégralité du contrat**

Le présent document et le Bon de commande expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties au regard de l'objet du Contrat. Tous les autres documents qu'ont pu échanger les parties sont dépourvus de valeur contractuelle et ne produisent pas d'effet entre les parties. Seul un avenant dûment signé par les deux parties pourra engendrer pour les parties des obligations autres que celles mentionnées dans les présentes. Toute autre déclaration, écrite ou orale, est sans effet.

### **13.5. Permanence des clauses**

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une disposition quelconque du présent Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite disposition.

### **13.6. Non-validité partielle**

Si l'une des clauses du présent Contrat est considérée comme nulle ou sans objet par le tribunal compétent, elle sera considérée comme non-écrite et le reste des clauses demeurera en vigueur.

### **13.7. Clause particulière**

Le client s'interdit de débaucher les intervenants de MVP SSII pour son Propre compte ou au profit d'un tiers. Dans le cas contraire le client s'engage par le présent contrat à verser à MVP SSII une somme équivalente à de 2 années de salaire brut augmenté d'un coefficient de 1,6 de l'intervenant qui serait débauché. Cette obligation est valable pendant toute la durée du contrat et reste valable pendant deux ans à dater de la dernière relation commerciale entre le client et MVP SSII.

### **13.8. Tribunal et loi applicable**

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, le tribunal de Commerce de la juridiction dont dépend MVP SSII sera seul compétent.