



Contrat de licence, d'utilisation et d'exploitation

1. Généralités: Les présentes conditions de licence, d'utilisation et d'exploitation («contrat») s'appliquent à toutes les versions de service MOUNT10 de MOUNT10 AG (ci-après MOUNT10 Suurstoffi 20, CH-6343 Rotkreuz. Le présent contrat s'applique également aux prolongations de contrat, même s'il n'a pas fait l'objet d'un nouvel accord exprès. Le présent contrat régit la relation entre le client et MOUNT10 AG. Les accords dérogatoires nécessitent la forme écrite. En acceptant le document contractuel, le client marque son accord avec ces conditions. Les conditions du client allant à l'encontre du présent accord ne s'appliquent pas, sauf si elles ont été reconnues par écrit.

2. Obligation contractuelle de MOUNT10: MOUNT10 met à la disposition du client des composants logiciels et éventuellement matériels conformes à la version du service concernée. MOUNT10 s'engage à stocker en toute sécurité les données électroniques transmises par le site du client sur des serveurs particulièrement protégés au sein de SWISS FORT KNOX. MOUNT10 garantit l'aptitude à l'emploi de base des composants logiciels et matériels livrés pendant la durée du Contrat et est responsable de mettre à jour régulièrement et gratuitement les logiciels et matériels livrés par ses soins (sans préavis). Tous les composants logiciels ainsi que les manuels techniques détaillés sont disponibles à tout moment sur <https://kb.mount10.ch/kb> et font partie intégrante du présent Contrat. MOUNT10 prend notamment toutes les mesures techniques et organisationnelles requises par la législation suisse sur la protection des données, adaptées à l'état des technologies et basées sur les normes et standards internationaux applicables (par exemple ISO 27001). MOUNT10 sécurise les données transmises par le client de manière à ce qu'elles puissent être restaurées à tout moment sans pertes. MOUNT10 s'engage à mettre toute son expertise et son expérience au service de prestations de qualité. Le contenu et l'étendue des services individuels sont définis par les accords découlant du présent contrat. En outre, MOUNT10 (et tout tiers) s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives au client. Les installations de MOUNT10 se trouvent exclusivement sur sol suisse et sont soumises au droit suisse.

3. Obligations contractuelles du client: Le client s'engage à verser le montant dû pour les prestations avant le début de la période de service (paiement par carte de crédit) ou trente (30) jours après la facturation, sans aucune déduction ni compensation. Il s'engage en outre à télécharger les composants logiciels MOUNT10 nécessaires et à les installer sous sa propre responsabilité dans son infrastructure informatique, ainsi qu'à intégrer tout composant matériel. Il est recommandé d'effectuer une sauvegarde de l'ensemble des données avant chaque installation et intégration de MOUNT10 et de répéter périodiquement la sécurisation des données indépendamment de MOUNT10. Il appartient au client d'assurer une connexion à Internet adaptée à l'étendue du service choisi. Le client est responsable de spécifier lui-même les fichiers à sauvegarder ainsi que les moments du processus de sauvegarde ou de synchronisation des données. Il est également responsable de s'assurer que les données voulues ont pu être stockées avec succès, selon le fichier journal, sur le serveur de SWISS FORT KNOX. Le client s'engage expressément à vérifier que ses données ne contiennent aucun contenu illégal, que ce soit du point de vue pénal, civil ou de droit public (y compris du point de vue de la protection des données). Il prend acte du fait qu'en cas de poursuites pénales, MOUNT10 coopérera pleinement avec les autorités conformément aux dispositions légales applicables. À la fin du contrat, le client s'engage à restituer à MOUNT10 les composants logiciels et matériels qui lui ont été fournis dans leur intégralité en bon état de fonctionnement. Ces obligations peuvent être cédées en partie par le client à MOUNT10 ou à des tiers dans certaines versions du service, à condition que cela soit indiqué dans les «Responsabilités de service». Il appartient au client de conserver les données d'accès. Le Client reconnaît et accepte que les données relatives aux produits pour lesquels CyberSentry (anciennement Redstor) est utilisé ne doivent pas être préchiffrées. Les données préchiffrées peuvent entraîner une augmentation disproportionnée de la capacité de stockage requise et sont dès lors exclues des prestations de sauvegarde convenues contractuellement.

4. Données des clients finaux et chiffrement: MOUNT10 fournit des serveurs pour ses services de base. Cependant, la clé permettant de consulter les données des clients finaux ne se trouve pas chez eux (pour C2C, voir le point 10 ci-dessous). Le client reste le propriétaire exclusif des données qu'il stocke sur tout support de MOUNT10 dans le cadre du présent contrat. MOUNT10 n'acquiert à aucun moment des droits de propriété ou de propriété intellectuelle sur ces données. Le client peut à tout moment, même pendant la durée du présent contrat, exiger la restitution immédiate de toutes les données et, en cas de résiliation du contrat, obtenir de MOUNT10 une déclaration écrite selon laquelle aucune donnée du client ne sera conservée par MOUNT10 sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (sous réserve des obligations légales d'archivage des documents et des données). Les services de base incluent un chiffrement des données du client afin de prévenir toute consultation de ces données par MOUNT10 ou par des tiers. Le client est le détenteur et l'unique responsable de toutes les données d'accès à MOUNT10. MOUNT10 n'a aucun moyen de récupérer les données d'accès perdues (mot de passe, etc.) et recommande de conserver toutes ces données sous forme physique dans deux endroits sûrs et indépendants l'un de l'autre (p. ex. auprès d'une fiduciaire, d'une banque et/ou d'un avocat). Il est également recommandé de contrôler périodiquement le fonctionnement de toutes les données d'accès. LE CLIENT PREND ACTE DU FAIT QUE SES DONNÉES NE PEUVENT PLUS ÊTRE RENDUES LISIBLES SANS LA CLÉ DE CHIFFREMENT/LE MOT DE PASSE ET QU'UNE PERTE DE LA CLÉ DE CHIFFREMENT/DU MOT DE PASSE ENTRAÎNE LA PERTE DÉFINITIVE DE TOUTES LES DONNÉES QU'IL A STOCKÉES CHEZ MOUNT10! Dans le cadre de l'offre de services des produits Veeam, la responsabilité du chiffrement incombe au client (activation dans le logiciel). Pour les services S3, le client est responsable de toutes les données transmises à

¹ Pour des raisons de lisibilité, le genre masculin est utilisé dans ce document pour désigner les personnes des deux sexes.

MOUNT10 et s'engage à chiffrer celles-ci localement au préalable. MOUNT10 garantit la redondance locale des données par le biais d'un codage par effacement (erasure coding). S3@MOUNT10 offre une solution de stockage partagé (shared storage). Les clients ont accès à une zone de stockage réservée (bucket) via une URL de terminal et une clé d'accès. En option, il est possible d'activer une fonction de verrouillage d'objet (object locking) pour chaque bucket, sur demande. Si les données sont bien stockées sous forme chiffrée, MOUNT10 en garantit la protection nécessaire conformément aux dispositions des mesures techniques et organisationnelles (TOM) qui s'appliquent. Pour les services Proxmox, le client assume la responsabilité et s'engage à chiffrer localement toutes les données avant de les transférer à MOUNT10. Proxmox@MOUNT10 sert de stockage partagé. Pour autant que les données soient stockées sous forme chiffrée, MOUNT10 garantit la protection nécessaire des données conformément aux dispositions de ses TOM.

5. Début, durée et transfert du contrat: Le contrat entre en vigueur avec l'acceptation électronique de ces dispositions ou la signature écrite de l'offre de services. L'annulation de contrats contraignants par le client n'est possible que moyennant l'accord formel écrit ou électronique de MOUNT10 ainsi que la prise en charge des coûts et frais et l'indemnisation complète de MOUNT10. Sauf accord contraire, le contrat dure en principe une année, soit 365 jours (durée du contrat). Au terme de ce délai, le contrat est reconduit tacitement pour une année supplémentaire. Le délai de préavis est de trois mois. Les modifications contractuelles relatives à des augmentations de prestations ou d'utilisateurs peuvent prendre effet immédiatement après accord. Les réductions de prestations ou d'utilisateurs prennent effet à l'échéance de la période contractuelle applicable. L'étendue des prestations initialement convenue demeure en tout temps l'étendue minimale. Tout déclassement ultérieur ne peut pas réduire l'étendue des prestations en dessous de celle initialement convenue. En conséquence, un déclassement n'est autorisé que jusqu'au niveau des prestations initialement convenues. Les modifications contractuelles visant à augmenter les services/utilisateurs peuvent avoir lieu immédiatement, les réductions des services/utilisateurs s'effectuent à la fin de la période en cours. Après la fin du contrat, les données client demeurent sur les systèmes de MOUNT10 pendant 30 jours (à moins que le client ne les supprime activement). Passé ce délai de 30 jours, les données sont entièrement supprimées de tous les systèmes MOUNT10. En cas de non-respect, MOUNT10 se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre temporairement le service (en réclamant une indemnisation totale) ou encore de poursuivre le contrat en réclamant la compensation du dommage subi. Des prétentions en réparation du dommage supplémentaire demeurent réservées. Tous les accords annexes ainsi que toutes les garanties et modifications ne lient MOUNT10 qu'après confirmation écrite ou électronique expresse de sa part. Seule MOUNT10 est en droit de transférer à une autre partie cette relation contractuelle ainsi que toutes les autres relations avec le client. Après la résiliation du service, le client ne peut prétendre à un remboursement des éventuels paiements initiaux effectués. Les modifications des conditions (prix, adaptation des prestations et documents contractuels, etc.) pendant la durée de l'adhésion demeurent réservées. Dans la mesure où elles sont explicites, les modifications et adaptations du contrat sont également autorisées sous forme numérique. Le client est alors en droit de résilier le contrat à titre exceptionnel dans les 10 jours suivant la réception de l'adaptation. La résiliation doit être faite par écrit (revêtue d'une signature manuscrite ou d'une signature numérique qualifiée), sans quoi la modification est considérée comme approuvée par le client un mois après son entrée en vigueur.

6. Mise à niveau et déclassement dans Proxmox@MOUNT10: Une mise à niveau dans Proxmox@MOUNT10 est possible à tout moment. Un déclassement est uniquement possible (dans la mesure où cela n'est pas réalisable autrement pour des raisons techniques) moyennant la suppression des données stockées dans la version précédente. L'historique des données de la version précédente est ainsi définitivement perdu. Le Client s'engage à assurer lui-même une sauvegarde appropriée des données avant d'effectuer tout déclassement. Le Fournisseur recommande expressément d'effectuer une sauvegarde complète et multiple de toutes les données pertinentes avant tout déclassement. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, toute responsabilité du Fournisseur pour les pertes de données survenant dans le cadre d'un déclassement est exclue.

7. Prospectus et documents techniques: Les prospectus, catalogues et documents numériques (tels que les informations générales sur Internet ou par e-mail) ne sont pas contraignants sauf accord explicite en ce sens. Les informations contenues dans les documents techniques ne sont contractuelles que dans la mesure où elles sont expressément garanties.

8. Définition des données, durée de conservation et nombre de copies: La capacité de sauvegarde (volume de données sélectionné sur le site du client pour le processus de sauvegarde) de MOUNT10 est déterminée par le choix effectué en ligne/l'accord écrit. MOUNT10 n'est en principe pas une solution d'archivage. Cependant, toutes les versions offrent un accès aux volumes de données des 30 à 60 derniers jours (mois en cours et mois précédent) que MOUNT10 a pu sauvegarder. Ensuite, l'ensemble des données au dernier jour du mois sont rassemblées dans un état final mensuel. La durée de conservation effective de ces états finaux mensuels dépend de la version/de l'offre. Pour les produits Veeam, la durée de conservation peut être réglée individuellement par le client. MOUNT10 SOLO offre uniquement une durée de conservation de 12 mois. Le COMBO Service, CLOUD 2 CLOUD et SWISS DATA BACKUP disposent par défaut d'une durée de conservation de 10 ans (120 sauvegardes mensuelles), avec l'option d'étendre cette offre à un nombre illimité de sauvegardes mensuelles. COMBO3 offre une conservation standard de 3 mois, extensible à 12 mois. Les solutions MOUNT10 COMBO3 / COMBO / CLOUD 2 CLOUD et SWISS DATA BACKUP stockent les données dans SWISS FORT KNOX, avec une copie conservée dans un deuxième emplacement au sein même de SWISS FORT KNOX. L'espace de stockage effectivement utilisé sur les composants matériels n'est pas pertinent (il n'est pas facturé séparément). Les services S3 et Proxmox sont autorisés exclusivement pour les données de sauvegarde provenant d'éditeurs de logiciels et compatibles avec S3 et Proxmox.

9. Transmission des données du client: Le client accepte la transmission chiffrée de ses données via une infrastructure de réseau public (Internet). Le client assume le risque de perte de données ou de problèmes lors du transport. La responsabilité de MOUNT10 pour les données commence à la réception des données à SWISS FORT KNOX et se termine à la remise des données à partir de SWISS FORT KNOX. MOUNT10 s'engage à respecter les obligations légales particulières de confidentialité (secret bancaire et juridique, secret médical, secret professionnel, secret de fonction) et à en assurer le respect auprès de tous ses employés au moyen de déclarations de confidentialité écrites. 9. Protection et traitement des données. MOUNT10 est tenue de respecter la plus grande confidentialité et en convient également avec ses employés et ses partenaires contractuels. Cette obligation subsiste sans restriction lors de la résiliation du contrat. Par la présente, le client autorise MOUNT10 à fournir à des tiers les informations nécessaires à la fourniture des services contractuels. Le client est en droit de s'informer à tout moment sur le respect par MOUNT10 des dispositions applicables en matière de protection des données. S'il est légalement tenu d'effectuer des audits, ceux-ci peuvent être réalisés par des tiers qualifiés moyennant une indemnisation conforme aux usages du commerce pour les frais engagés par MOUNT10 (les parties se mettent d'accord sur les détails au cas par cas).

11. Traitement des commandes et disposition spéciale (uniquement pour C2C et S3): En principe, MOUNT10 n'a aucun moyen de prendre connaissance des données du client. Cela annule donc la base du traitement des commandes. En ce qui concerne le service C2C: Le portail Web

(<https://app.cloud2cloud.ch>) est exploité par le fabricant de logiciels CyberSentry (anciennement Redstor), dans l'environnement Microsoft Azure. MOUNT10 n'a aucune influence sur la disponibilité du portail Web (aucune influence sur le point 13. Garantie). La clé de chiffrement est générée à l'aide du mot de passe. Le mot de passe n'est pas enregistré chez MOUNT10. MOUNT10 est soumise à des mesures strictes pour protéger les données des clients finaux contre les accès non autorisés et contre l'utilisation par des personnes non autorisées. Cela comprend la restriction d'accès des employés de MOUNT10 et des partenaires contractuels. Les données des clients finaux sont généralement chiffrées et MOUNT10 n'est donc pas en mesure de les consulter. Font exception les adresses e-mail et de la ligne d'objet des e-mails et des noms de fichiers reçus et envoyés dans OneDrive, qui, comme chez Microsoft, ne sont pas chiffrés pour des raisons techniques. Pour la sauvegarde d'Entra ID, des données supplémentaires sont stockées sans chiffrement (voir détails sur <https://helpdesk.redstor.com/support/solutions/articles/4000219824-1554-how-to-backup-and-recover-microsoft-entra-id#What-is-supported?>). Les conditions attractives du service MOUNT10 C2C ne peuvent être maintenues que si les clients utilisent également MOUNT10 pour sécuriser tous les utilisateurs de Microsoft 365 enregistrés auprès de Microsoft ou tous les utilisateurs de Google Workspace enregistrés auprès de Google. Il est donc obligatoire pour les clients et/ou partenaires de mettre cette condition en pratique. La sécurisation limitée à une partie seulement des utilisateurs de Microsoft 365, ou de Google Workspace, constitue un motif de résiliation. MOUNT10 prévoit un volume de données moyen basé sur un nombre assez élevé d'utilisateurs, car les coûts de revient dépendent fortement du volume de données de sauvegarde enregistré. Pour les données visibles, MOUNT10 garantit au client le plein respect des dispositions légales relatives à la protection des données selon l'art. 9 LPD. Il en va de même pour S3 et Proxmox si, contrairement aux dispositions du contrat, le client ne procède pas au chiffrement des données. MOUNT10 s'engage à conserver et à traiter en toute sécurité les données comme des données particulièrement sensibles. MOUNT10 s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la protection des données. De plus amples détails sont disponibles à l'adresse <https://mount10.ch/tom>. Toute atteinte à la sécurité des données est signalée dès son constat à la personne de liaison désignée par le client. Si un changement du partenaire de service a lieu, MOUNT10 en informe le client à l'avance. L'accord du client est réputé donné si le client ne s'oppose pas par écrit à la notification de MOUNT10 dans un délai de 20 jours. Si le client intervient pour une raison légitime, MOUNT10 permet au client de résilier le contrat à titre exceptionnel. Les parties se mettent d'accord sur les détails correspondants au cas par cas.

12. Validité, prix et facturation: Toutes les offres de MOUNT10 sont valables 30 jours, dans la mesure où aucun autre délai n'a été convenu et où ces offres sont clairement identifiables comme telles. Les prix s'entendent en principe hors TVA et en francs suisses. Toutes les indications de prix sur les listes de prix ou les prospectus sont (sauf mention expresse) sans engagement et peuvent être modifiées à tout moment par MOUNT10. Les services non utilisés ou partiellement utilisés ne sont pas remboursés. Les conditions de paiement sont définies dans le configurateur de services. MOUNT 10 facture aux clients les services convenus conformément à l'offre, à la description des services et/ou aux listes de prix (rémunération globale). Le paiement est dû à partir de la conclusion du contrat et doit être versé avant le début de la prestation, dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation (date d'expiration), sans déduction ni compensation. Pour les rappels et autres prestations de recouvrement tels que les poursuites, etc., un forfait de CHF 50 peut être facturé.

13. Droits de propriété et d'auteur: MOUNT10 conserve à tout moment la pleine propriété et/ou d'autres droits sur les composants logiciels et matériels livrés. Le client n'obtient aucun droit réel (propriété, gage ou droit de rétention) sur les composants fournis par MOUNT10 et renonce à de tels droits. Le client bénéficie uniquement du droit d'utiliser les composants logiciels et matériels livrés pendant la durée du contrat. Au terme du contrat, le client perd toute autorisation d'utiliser, de transférer, de copier ou d'employer d'une autre manière le matériel ou le logiciel. Les droits de propriété, d'auteur, de marque déposée et/ou de licence sur les composants logiciels et matériels, les marques, les logos, les sites Web et autres documents et données de MOUNT10 demeurent la propriété exclusive de MOUNT10. Le client n'est pas autorisé à modifier, copier, désassembler, louer, vendre, mettre en gage ou dériver de quelque manière que ce soit – y compris par rétro-ingénierie (reverse engineering) – le code source du logiciel, ni à se baser sur le code source pour créer d'autres logiciels ou œuvres dérivées, ni à utiliser ce code de toute autre manière susceptible de porter atteinte aux droits de MOUNT10 ou de tiers. Toutefois, le client peut effectuer une copie du logiciel à des fins de sauvegarde et d'archivage. Les copies de sauvegarde doivent comporter toutes les mentions et références de l'original, y compris les droits d'auteur, les marques déposées et les droits de licence. MOUNT10 a le droit d'utiliser dans des projets identiques ou similaires avec des tiers, des idées, des concepts et des procédés développés ou découverts par elle-même ou avec le personnel du client dans le cadre de l'élaboration de son service destiné au client.

14. Garantie: MOUNT10 garantit expressément une haute disponibilité du service d'au moins 99.7% par an (sur la base de 365 jours x 24 heures; sont exclues les questions liées à la technologie et à l'accès à Internet sur le site du client). Elle ne comprend pas les travaux d'entretien programmés. Elle garantit que le matériel et les logiciels utilisés ne comportent pas de défauts qui rendraient impossible une utilisation conforme au contrat ou l'entraveraient dans une mesure notable. MOUNT10 corrigera sans délai un défaut avéré, selon son choix par une réparation, par la mise en œuvre d'une solution contournant le problème ou par une nouvelle livraison. Si MOUNT10 ne parvient pas à remédier au défaut dans un délai raisonnable, le client fixe un délai supplémentaire. Si le défaut n'est pas corrigé après l'expiration de ce délai supplémentaire, le client peut exiger une réduction appropriée du prix en cas de défauts de moindre importance, et résilier le contrat en cas de défauts majeurs. Les défauts doivent être signalés dans les 10 jours suivant leur découverte. La période de garantie est de 4 semaines et s'applique également aux défauts cachés.

15. Responsabilité: MOUNT10 exclut toute responsabilité dans la mesure permise par la loi (cela s'applique également aux tiers). Étant donné que MOUNT10 n'a pas accès aux infrastructures des clients et que les données des clients sont également entièrement chiffrées, les possibilités de surveillance et d'alerte de MOUNT10 sont très limitées. Le client est donc seul responsable du bon déroulement de la sauvegarde et du traitement des données.

En cas de force majeure, c'est-à-dire en cas d'événements échappant au contrôle de la partie concernée (tels que des ordres et mesures des autorités, une pénurie d'électricité, un conflit de travail, une catastrophe naturelle, une épidémie ou une pandémie) qui entravent ou rendent impossible l'exécution de la prestation, la partie concernée doit informer l'autre partie, par écrit et dans les plus brefs délais, de la nature de l'événement en question et de sa durée présumée. Dans ce cas, la partie concernée a le droit de retarder l'exécution de sa prestation dans la mesure de la durée de l'empêchement et d'une période de démarrage appropriée, mais elle doit reprendre immédiatement ses services si l'événement concerné devient caduc ou les annuler entièrement. Les parties s'efforceront de bonne foi de réduire autant que possible les effets d'un cas de force majeure.

16. Rôle d'un partenaire commercial: Les partenaires commerciaux de MOUNT10 (partenaires) sont indépendants de MOUNT10 dans leurs activités et ne sont pas autorisés à représenter ou à agir pour le compte de MOUNT10 de quelque manière que ce soit. Les partenaires ne sont pas

parties au présent contrat (cela ne s'applique pas à SWISS DATA BACKUP). Les partenaires sont des spécialistes externes formés de façon ciblée par MOUNT10. Ils se tiennent à la disposition du client en tant que premier contact.

17. Extensions de service: Le client peut à tout moment commander des extensions de service via <https://portal.mount10.ch> (uniquement MOUNT10 SOLO), le partenaire commercial concerné, par e-mail (support@mount10.ch), sur myMOUNT10 (<https://my.mount10.ch>) ou par téléphone (+41 41 726 03 28).

18. Clause salvatrice: Si une disposition du présent contrat est ou devient invalide, la validité des dispositions restantes n'en est pas affectée. En lieu et place de la disposition invalide, on appliquera une autre disposition appropriée correspondant économiquement au plus près à ce que les parties auraient conclu si elles avaient été au courant de l'invalidité de la première disposition. Il en va de même pour les cas où les dispositions s'avèrent incomplètes.

19. Lieu de juridiction et droit applicable: Le rapport juridique est soumis au droit suisse, à l'exclusion des éventuelles règles de conflit de loi et de la Convention de Vienne sur le droit de la vente. Le tribunal compétent est celui du canton de Zoug (Suisse).