



UDITIS

Conditions générales

En vigueur à compter du 01.03.2026
(Annule et remplace toutes les versions précédentes)

Public

Table des matières

1 Dispositions communes	5
1.1 Objet	5
1.2 Conclusion des contrats	5
1.3 Obligations d'UDITIS	5
1.3.1 Principe	5
1.3.2 Responsabilités	5
1.3.3 Dommages indirects	6
1.4 Obligations du client	6
1.4.1 Contrôle	6
1.4.2 Collaboration et assistance	6
1.4.3 Non-sollicitation	6
1.5 Confidentialité & Protection des données	6
1.5.1 En général	6
1.5.2 Principes de sécurité	7
1.5.3 Données à caractère personnel	7
1.6 Conditions de paiement	8
1.6.1 En général	8
1.6.2 Délai	8
1.6.3 Intérêts moratoires, frais administratifs et suspension des prestations	8
1.6.4 Compensation des créances	8
1.6.5 Modifications de prix	9
1.7 Autres conditions	9
1.7.1 Cession	9
1.7.2 Recours à des sous-traitants	9
1.7.3 Force majeure ou événement équivalent	9
1.7.4 Révision des CGV	10
1.7.5 Nullité partielle	10
1.7.6 Droit applicable et for	10
2 Revente de matériel et de logiciels	10
2.1 Commande & Livraison	10
2.2 Réception & Vérification	11
2.3 Retours	11
2.4 Garantie	11
2.4.1 Produits matériels	11

2.4.2 Logiciels	11
2.5 Transfert des risques et de la propriété	11
2.6 Composition des prix	12
3 Projets informatiques	12
3.1 Principes	12
3.2 Conclusion du contrat	12
3.3 Acceptation du projet et/ou des livrables	13
3.4 Prix & Conditions de paiement	13
3.5 Coopération du client	13
3.6 Garantie d'UDITIS	14
3.7 Propriété intellectuelle & Droits du client	14
4 Managed Services	14
4.1 En général	14
4.2 Conclusion du contrat	14
4.3 Principe de base & périmètre	15
4.4 Lieu de prestation des services	15
4.5 Planification des travaux & Délais	15
4.6 Heures d'ouverture & Jours fériés	15
4.7 Garanties des services	16
4.7.1 Principes et limitations	16
4.7.2 Diligence	16
4.7.3 Obligation d'information	16
4.8 Réversibilité	16
4.8.1 En général	16
4.8.2 Propriété des documents	17
4.9 Durée & Résiliation du contrat	17
4.9.1 Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation	17
4.9.2 Résiliation anticipée pour motif valable	17
5 Services en ligne	18
5.1 Principes	18
5.2 Fourniture & Utilisation des services	18
5.3 Droit d'utilisation & Propriété intellectuelle	18
5.4 Hébergement des données	18
5.5 Obligations d'UDITIS	19
5.5.1 En général	19
5.5.2 Assistance technique	19
5.6 Obligations du client	20

5.7 Prix des services	20
5.7.1 En général	20
5.7.2 Ajustement des prix	21
5.8 Réversibilité	21
5.8.1 En général	21
5.8.2 Propriété des documents	21
5.9 Durée & Résiliation du contrat	21
5.9.1 Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation	21
5.9.2 Résiliation anticipée pour motif grave	22
6 Services de conseil	22
6.1 En général	22
6.2 Conclusion du contrat	22
6.3 Durée & Résiliation du contrat	23

1 Dispositions communes

1.1 Objet

Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») régissent les aspects généraux relatifs à la fourniture de produits et services par UDITIS. Elles s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre UDITIS et ses clients, notamment en ce qui concerne :

- La revente de matériel informatique, de logiciels et de solutions en ligne (cloud) provenant d'éditeurs avec lesquels UDITIS a conclu un partenariat ou l'ayant autorisée à revendre leurs produits.
- Les contrats pour le développement de solutions logicielles personnalisées pour les clients, ou pour des projets informatiques avec une garantie de résultat.
- Les contrats de maintenance et de mise à niveau des infrastructures informatiques, ainsi que d'assistance aux utilisateurs (externalisation).
- Les contrats de fourniture de services en ligne (IaaS, PaaS, SaaS) développés par UDITIS.

1.2 Conclusion des contrats

Les contrats sont valablement conclus soit par la signature d'un contrat en bonne et due forme, soit par l'acceptation par le client d'une offre en cours de validité (à savoir dans les 10 jours par défaut), émise par UDITIS.

Les présentes CGV, les contrats et les annexes expressément mentionnés dans lesdits contrats constituent l'intégralité des accords qui lient les Parties. En cas de divergences ou de contradictions entre les différents documents contractuels, ils prennent rang dans l'ordre suivant :

1. Les offres supplémentaires (ou avenants), jointes aux contrats dûment signés.
2. Le(s) contrat(s) dûment signé(s) par les parties, y compris leurs annexes.
3. Les CGV en vigueur.

Toute modification ou tout complément aux documents contractuels doit être effectué par écrit et faire référence au document contractuel amendé. Il doit être dûment signé par les deux parties ou, en cas de mise à jour d'une annexe, marqué des initiales de la personne de contact habilitée à la valider.

1.3 Obligations d'UDITIS

1.3.1 Principe

UDITIS fournit ses services de manière professionnelle, conformément à l'état de la technique, par l'intermédiaire d'employés compétents et formés.

1.3.2 Responsabilités

UDITIS est responsable des dommages directs causés à un client dans l'exécution d'un contrat, sauf si elle prouve qu'aucune faute ne lui est imputable ou n'est imputable à ses sous-traitants.

Sauf accord contraire écrit dans un contrat en bonne et due forme, la responsabilité d'UDITIS dans ce contexte est limitée à 10% de la valeur annuelle du contrat considéré et de ses modifications éventuelles.

1.3.3 Dommages indirects

La responsabilité d'UDITIS pour les dommages indirects ou consécutifs, tels que, sans s'y limiter, le manque à gagner, la perte de production, les économies non réalisées, la perte de données, est exclue dans toute la mesure permise par la loi.

1.4 Obligations du client

1.4.1 Contrôle

Quelle que soit la nature des services, le client doit vérifier leur qualité et conformité aux exigences du contrat dans les 30 jours suivant leur fourniture et signaler par écrit à UDITIS tout défaut ou non-conformité à ces exigences. À défaut d'une telle notification dans ce délai, les services (ou livrables) concernés sont réputés acceptés.

1.4.2 Collaboration et assistance

Dans la mesure du possible, le client désigne et forme, à ses frais, une personne chargée des relations avec UDITIS. Le client s'engage également à coopérer avec UDITIS dans l'exécution du contrat en prenant les mesures préparatoires nécessaires et en fournissant en temps utile les informations, documents, droits et accès à ses locaux, systèmes et ressources requises par l'exécution du contrat.

Le manquement du client à ses obligations de coopération peut entraîner des coûts supplémentaires pour UDITIS, des retards ou d'autres conséquences négatives dans la prestation du service, qui seront à la charge du client.

1.4.3 Non-sollicitation

Pendant la durée d'un contrat de service et jusqu'à un an après son expiration, la sollicitation directe ou indirecte par le client d'un employé d'UDITIS, qui est/était impliqué dans l'exécution de ce contrat dans le but d'utiliser directement ou indirectement ses services, sous quelque forme que ce soit (contrat de travail, mandat ou autre), est interdite, sauf accord écrit préalable d'UDITIS.

En cas de non-respect de cette restriction, UDITIS pourra exiger du client le paiement d'une pénalité contractuelle égale à six mois de salaire brut versé à ce salarié au moment de la sollicitation.

1.5 Confidentialité & Protection des données

1.5.1 En général

Les parties s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations ou faits portés à leur connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, notamment les offres, les secrets

commerciaux ou industriels, les informations stratégiques, les listes de clients ou toute autre donnée assimilée à la propriété intellectuelle.

Elles s'engagent en outre à communiquer cette obligation à leur personnel, à leurs auxiliaires ou aux tiers impliqués dans l'exécution du contrat (par exemple, les sous-traitants).

1.5.2 Principes de sécurité

Les parties sont tenues de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les informations confidentielles. Les mesures adéquates comprennent à la fois des mesures organisationnelles et techniques, telles que, mais sans s'y limiter :

- La minimisation des données : seules les informations nécessaires à l'exécution du contrat sont traitées.
- La sécurité des communications : lorsque des informations confidentielles doivent être échangées, les parties utilisent des communications cryptées.
- L'accès limité : seules les personnes qui ont besoin de connaître les informations y ont accès.
- La formation du personnel : les employés sont régulièrement sensibilisés aux cybermenaces et formés conformément aux pratiques reconnues dans le secteur.

1.5.3 Données à caractère personnel

Les parties sont conscientes que les données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la protection des données (cf. RS 235.1), ci-après « LPD », qui deviennent accessibles, sont divulguées ou traitées dans le cadre d'un contrat, doivent être traitées conformément à la législation suisse sur la protection des données.

En particulier, les parties mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir leur intégrité, leur accessibilité et leur confidentialité, les protéger contre tout accès illicite et veiller à ce que leurs auxiliaires (employés et sous-traitants) qui ont accès à ces données soient informés de ces obligations et s'engagent à les respecter.

Sous réserve que les conditions de protection de ces données soient remplies, le client autorise le transfert de ces données à des tiers et/ou à l'étranger aux fins de l'exécution d'un contrat.

En tant que propriétaire des données, respectivement en tant que responsable du traitement des données au sens de la LPD, le client, seul ou conjointement avec d'autres, détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel qu'il décide de collecter. À ce titre, il est seul responsable du respect des dispositions légales applicables dans la définition de ces éléments, ainsi que de l'exactitude et de la sauvegarde de ces données, à moins que cette dernière ne fasse partie des services d'UDITIS.

UDITIS se conforme aux exigences légales applicables aux prestataires de services lorsqu'il agit en tant que sous-traitant au sens de la LPD. À ce titre, elle est tenue de prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir : a) que les données personnelles ne sont traitées que dans la mesure nécessaire et conformément aux finalités convenues, b) qu'elles ne sont traitées qu'en Suisse ou dans un pays garantissant un niveau adéquat de protection des données et c) que ses auxiliaires (employés et sous-traitants) ont connaissance de ces engagements et respectent leurs obligations de confidentialité.

Dans la mesure où UDITIS agit en tant que sous-traitant au sens de la LPD, les conditions énoncées dans l'annexe relative à la protection des données (voir www.uditis.ch/CG) jointe aux présentes conditions générales s'appliquent.

1.6 Conditions de paiement

1.6.1 En général

Le prix des services et des produits fournis est défini dans l'offre ou le contrat applicable.

Sauf indication contraire de l'offre ou du contrat :

- Les services récurrents (par exemple, les managed services) sont facturés mensuellement à l'avance.
- Les autres services (par exemple, le conseil informatique) sont facturés mensuellement à terme échu, en fonction du travail effectué et du temps passé.
- Les produits matériels et logiciels sont facturés à la livraison.
- Les prix sont indiqués en francs suisses et s'entendent hors TVA.
- Toutes les factures sont payables dans les 30 jours suivant leur date d'émission.

1.6.2 Délai

Les factures non contestées par écrit dans les 10 jours suivant leur date d'émission sont considérées comme acceptées.

1.6.3 Intérêts moratoires, frais administratifs et suspension des prestations

En cas de retard de paiement, UDITIS est en droit de facturer aux clients des intérêts moratoires à compter de la date d'échéance de la facture correspondante, à un taux de 6 % par an, sans préavis.

En outre, à partir du deuxième rappel, UDITIS peut facturer un montant forfaitaire de 50 CHF par rappel pour couvrir ses frais administratifs.

En outre, en ce qui concerne les produits matériels et logiciels, UDITIS est en droit de faire valoir tout préjudice résultant du retard de paiement de la facture par le client, notamment tout impact lié aux fluctuations du marché monétaire.

En outre, l'envoi du troisième rappel entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les factures impayées.

Si le client n'a ni payé la facture ni fait valoir ses objections motivées par écrit dans le délai imparti, UDITIS peut suspendre ses services afin de limiter son préjudice. Si le client ne paie toujours pas la facture dans les trente jours suivant la prise de ces mesures, UDITIS peut résilier le contrat sans préavis et sans indemnité pour le client. Le client supportera alors les frais engagés par UDITIS en raison du retard de paiement.

1.6.4 Compensation des créances

Le client ne peut compenser les créances qu'il détient à l'égard d'UDITIS avec des factures émises par UDITIS, sauf autorisation expresse d'UDITIS ou décision judiciaire exécutoire.

1.6.5 Modifications de prix

Service

UDITIS s'engage à maintenir le prix de ses services pendant la durée convenue du contrat de service, sous réserve de la répercussion des coûts supplémentaires résultant de facteurs externes ou de circonstances indépendantes de la volonté raisonnable d'UDITIS, tels que, mais sans s'y limiter, les modifications des hypothèses de travail prises en compte dans l'offre.

Si nécessaire, UDITIS communiquera les modifications suffisamment à l'avance et de manière appropriée. En l'absence d'objection écrite du client dans les 30 jours suivant la communication, la modification de prix sera réputée acceptée.

Produits

En cas de variation des conditions d'une offre entre la date de la commande et la date de livraison due à des ajustements de prix effectués par un Fournisseur, tel que défini ci-dessous, ou à des modifications des conditions d'achat (taux de change, etc.), UDITIS en informera le client par écrit dans un délai de 5 jours. À défaut d'une telle notification, le contrat sera conclu sur la base de l'offre telle qu'acceptée par le client.

1.7 Autres conditions

1.7.1 Cession

Aucune des parties ne peut, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, céder ou transférer à des tiers les droits et obligations découlant d'un contrat. UDITIS se réserve le droit de céder un contrat à une société à l'intérieur de son groupe d'entreprises.

1.7.2 Recours à des sous-traitants

Sans préjudice des règles spécifiques de la LPD, UDITIS est autorisé à recourir à des sous-traitants pour la fourniture des services convenus. UDITIS reste responsable envers le client des services sous-traités dans la même mesure que pour ses propres services.

1.7.3 Force majeure ou événement équivalent

Aucune des parties ne peut être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure ou d'un événement équivalent qui empêche ou perturbe gravement l'exécution du contrat.

Un cas de force majeure ou un événement équivalent est a) tout événement extraordinaire et imprévisible qui n'est pas lié à l'activité de l'entreprise, qui survient avec une force externe inévitable et qui empêche l'une des parties d'exécuter ses obligations, en particulier, en ce qui concerne UDITIS, de respecter les niveaux de service convenus ou les dates de livraison convenues, ou b) tout autre événement ayant les mêmes effets qui échappe au contrôle raisonnable de la partie concernée (par exemple, des pannes liées aux opérateurs Internet ou des attaques DDoS massives), qui ne peut être évité malgré l'exercice de la diligence appropriée, sans compromettre l'ensemble de l'entreprise et/ou sa viabilité.

1.7.4 Révision des CGV

Les présentes CGV peuvent être mises à jour à tout moment par UDITIS. Dans ce cas, la version mise à jour est envoyée ou mise à la disposition du client pour information. Elle s'applique à toute nouvelle offre/tout nouveau contrat.

Pour les contrats de service en cours, en l'absence de commentaires ou de réserves formulés par le client dans les 30 jours suivant leur communication, les CGV mises à jour sont réputées acceptées par le client et font partie intégrante des contrats en cours à l'issue de ce délai de 30 jours.

1.7.5 Nullité partielle

Si une partie des CGV ou d'un contrat est jugée invalide ou juridiquement inapplicable, le reste des CGV ou du contrat reste valable.

Les parties interpréteront et adapteront le document concerné de manière à ce que, malgré les éléments invalides ou juridiquement inapplicables, l'objectif visé puisse être atteint dans la mesure du possible et l'équilibre économique du contrat soit maintenu.

1.7.6 Droit applicable et for

Le contrat et les conditions générales sont soumis au droit suisse, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois.

Les tribunaux du canton de Neuchâtel sont seuls compétents pour connaître de tout litige découlant de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution d'un contrat. Le droit de recours devant le Tribunal fédéral suisse reste réservé.

2 Revente de matériel et de logiciels

UDITIS propose à ses clients une large gamme de produits et de solutions provenant de divers tiers, tels que des fabricants de matériel informatique, des éditeurs de logiciels, des distributeurs et d'autres prestataires de services (ci-après dénommés « le(s) Fournisseur(s) »), avec lesquels elle a établi des partenariats lui permettant de revendre leurs produits ou solutions.

La présente section a pour objet de définir les conditions spécifiques à ce type de transaction.

2.1 Commande & Livraison

Toute commande de produits est valablement passée après acceptation écrite d'une offre d'UDITIS, formalisée par la contresignature de l'offre par un représentant habilité du client.

À réception de la commande, UDITIS vérifie la disponibilité des articles et la validité des conditions proposées dans son offre, en particulier des conditions financières, par exemple du taux de change applicables. En cas de modification par rapport aux conditions de l'offre due à des ajustements de prix par le Fournisseur ou à des changements dans les conditions d'achat (taux de change, etc.), UDITIS en informe le client par écrit dans un délai de cinq jours.

À défaut d'une telle notification, le contrat est conclu sur la base de l'offre, telle qu'acceptée par le client.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Sauf accord préalable entre les parties, UDITIS peut effectuer des livraisons partielles à l'adresse indiquée par le client. L'indisponibilité de tout ou partie de la commande n'autorise pas le client à annuler le reste de la commande.

2.2 Réception & Vérification

L'état des produits doit être vérifié par le client lors de la livraison.

Le contrôle doit au moins porter sur la conformité des produits à la commande et l'absence de défauts apparents.

En cas de défaut, le client doit en informer UDITIS par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. Le client doit fournir une description précise du problème, y compris toute documentation justificative et photos.

L'absence de notification dans le délai susmentionné vaut acceptation du produit.

2.3 Retours

Avant de retourner un produit, le client doit obtenir l'autorisation d'UDITIS, qui organisera la procédure de retour.

Pour les produits défectueux à la livraison (« DOA »), le client doit conserver l'emballage d'origine. Si les produits ont déjà été mis en service, le client est responsable de la suppression de toutes les données enregistrées ou des configurations effectuées.

2.4 Garantie

2.4.1 Produits matériels

La garantie fournie par UDITIS est limitée au choix des Fournisseurs et au traitement de la commande du client.

Le client reconnaît que la seule garantie sur ces produits est celle fournie par les Fournisseurs, à l'exclusion de toute autre réclamation à l'encontre d'UDITIS.

En fonction des accords de partenariat et des possibilités d'UDITIS, celle-ci peut prendre en charge la gestion de la garantie, Il s'agit de services additionnels payants.

2.4.2 Logiciels

Les conditions d'utilisation (licences) et la garantie des logiciels revendus par UDITIS sont exclusivement déterminées par les conditions du Fournisseur. Le client doit les accepter avant toute utilisation et renonce à toute réclamation à l'encontre d'UDITIS pour tout dysfonctionnement ou défaut, quel qu'il soit (y compris juridique).

2.5 Transfert des risques et de la propriété

Les risques et avantages liés aux produits matériels et logiciels livrés (concernant ces derniers, si livrés sur un support) sont transférés au client dès leur départ des locaux du Fournisseur.

La propriété des produits matériels n'est transférée au client qu'après paiement intégral de leur prix.

Avant le transfert de propriété, le client est uniquement autorisé à les utiliser pour ses propres besoins et n'est pas autorisé à en disposer (par exemple, les louer, les revendre, les mettre en gage ou les aliéner de toute autre manière) sans l'accord écrit préalable d'UDITIS.

Si le client fait l'objet d'une procédure d'exécution forcée (saisie, faillite), il doit immédiatement informer les autorités compétentes de la propriété d'UDITIS sur les produits matériels et en aviser UDITIS.

2.6 Composition des prix

Sauf indication contraire de l'offre, les frais accessoires, tels que les frais de transport (y compris les couvertures d'assurances), les droits de douane ou les accessoires ne sont pas inclus dans le prix du produit matériel ou logiciel.

Ils sont à la charge du client et facturés séparément, soit par UDITIS, soit par des tiers.

3 Projets informatiques

3.1 Principes

Cette section régit les dispositions relatives aux services liés à des projets, par exemple :

- Développement de solutions logicielles personnalisées,
- Projets informatiques impliquant la mise en place d'infrastructures système, la restauration ou la migration d'environnements informatiques.

3.2 Conclusion du contrat

Les parties conviennent par écrit de la nature et des éléments caractéristiques du projet, soit sur la base d'un cahier des charges fourni par le client, auquel UDITIS répond par une offre, soit sur la base d'une offre que UDITIS établit en fonction de sa compréhension des besoins et des attentes du client.

L'offre définitive, signée par les deux parties, constitue le contrat ou est formalisée par la signature d'un contrat de projet en bonne et due forme.

Dans tous les cas, le contrat doit comporter les éléments essentiels suivants :

- Objectif du projet,
- Description de la solution à mettre en œuvre,
- Calendrier du projet,
- Résultats attendus,
- Conditions financières et plan de paiement,
- Tout autre élément jugé important par les parties.

Dans la mesure où ces éléments sont correctement définis, l'engagement d'UDITIS est considéré comme une obligation de résultat, c'est-à-dire un contrat d'entreprise au sens des articles 363 et suivants du Code suisse des obligations.

3.3 Acceptation du projet et/ou des livrables

Les parties déterminent conjointement les critères d'acceptation sur la base desquels le client vérifiera la conformité des livrables avec les spécifications convenues, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de livraison, sauf dispositions contraires du contrat.

Si les critères d'acceptation convenus sont remplis, les parties signent un procès-verbal d'acceptation qui clôt le projet et, le cas échéant, permet de passer à la phase de mise en œuvre opérationnelle ou de maintenance.

En cas de défauts mineurs, les livrables sont considérés comme acceptés, mais les défauts constatés sont consignés et corrigés sous garantie, dans les meilleurs délais.

En outre, si le client ne vérifie pas la conformité des livrables avec les critères d'acceptation convenus dans le délai spécifié ou les utilise, partiellement ou totalement, en production, l'acceptation est également réputée intervenue.

En cas de défauts majeurs, la procédure d'acceptation est suspendue afin que UDITIS puisse apporter les corrections nécessaires dans le délai convenu. Elle reprend lorsque UDITIS informe le client que les défauts ont été corrigés.

Un défaut majeur empêche le système/produit logiciel ou une partie importante de celui-ci d'être utilisé par tous ou la plupart des utilisateurs ou produit des résultats incorrects. Les autres défauts sont considérés comme mineurs.

3.4 Prix & Conditions de paiement

Si le prix est défini comme un prix fixe, il s'applique au périmètre contractuel convenu, conformément aux hypothèses de travail communiquées et discutées lors de la préparation de l'offre.

Tout service qui sort de ce périmètre fera l'objet d'une demande de modification (« change request »), dont l'impact fonctionnel et financier sera évalué par UDITIS dans un avenant à l'offre initiale. Les modifications ne sont prises en compte que lorsque le client a accepté l'avenant par écrit.

3.5 Coopération du client

La coopération du client est essentielle à la réussite du projet, notamment en ce qui concerne la définition claire et complète de ses besoins, la mise à disposition en temps utile des documents, informations ou accès nécessaires à la bonne exécution des prestations d'UDITIS, la disponibilité et la compétence des ressources internes impliquées dans le projet, le respect des délais convenus et la réalisation des tests dont le client est responsable.

Si UDITIS constate que sa mission ne peut être accomplie en raison d'une coopération insuffisante, elle en informera le client par écrit dans les plus brefs délais afin de minimiser l'impact sur le projet.

3.6 Garantie d'UDITIS

Dans le cas de projets impliquant un résultat, UDITIS apportera toutes les corrections nécessaires pour garantir la conformité des livrables convenus avec les spécifications convenues pendant une période de 30 jours à compter de la date d'acceptation telle que définie ci-dessus.

Tout défaut ou non-conformité des services, signalé à UDITIS, reproductible et raisonnablement documenté par le client dans ce délai, sera pris en charge aux frais d'UDITIS afin d'y remédier dans les meilleurs délais. Toute autre réclamation est exclue.

Si le client souscrit un contrat de maintenance et d'assistance, UDITIS s'engage à analyser toutes les demandes de corrections ou d'améliorations afin de déterminer si elles sont couvertes par ledit contrat ou soumises à paiement.

3.7 Propriété intellectuelle & Droits du client

UDITIS conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les livrables et tous les autres éléments mis à la disposition du client dans le cadre du contrat, sauf dispositions contraires dudit contrat.

Les droits sur les logiciels sous licence sont régis par les conditions applicables de l'éditeur correspondant.

Le client bénéficie d'un droit personnel et non exclusif d'utiliser les livrables ou les éléments mis à sa disposition dans le cadre du, pour ses propres besoins, dans le cadre du projet.

Si nécessaire, le client est autorisé, avec l'accord préalable écrit d'UDITIS, à divulguer les livrables ou les éléments mis à disposition dans le cadre du contrat à des prestataires de services tiers qu'il désigne, mais uniquement pour son propre usage et à condition que les prestataires de services tiers soient informés des droits de propriété d'UDITIS et s'engagent à les respecter.

4 Managed Services

4.1 En général

La présente section régit la fourniture de services, essentiellement basée sur un engagement de moyens, sans obligation de résultat, sauf dispositions contraires expresses du contrat.

Ces services peuvent consister en des services récurrents, tels que :

1. La gestion d'infrastructures informatiques pour le compte du client.
2. Services d'assistance informatique (helpdesk).

4.2 Conclusion du contrat

Les parties conviennent du contenu de la prestation et formalisent leur accord par la conclusion d'un contrat dont les clauses essentielles sont, selon la nature de la prestation envisagée :

- Objet du contrat.
- Description et inventaire des systèmes à gérer.
- Date d'entrée en vigueur et durée du contrat.

- Accords de niveau de service (SLA).
- Conditions financières.

4.3 Principe de base & périmètre

Le contrat régit les conditions d'exécution et le prix convenu. Les annexes contiennent les détails, tels que les hypothèses de travail, les inventaires et autres indicateurs, qui sont régulièrement révisés afin de permettre l'évolution du périmètre du contrat en fonction des besoins du client et d'adapter le prix à l'utilisation réelle des services.

Sauf accord contraire, le périmètre est révisé chaque année.

À la demande du client, le périmètre peut être révisé comme défini dans le contrat de service, à la hausse ou à la baisse, sous réserve de l'accord d'UDITIS quant aux conséquences opérationnelles et financières des modifications souhaitées. Toute modification convenue doit être formalisée par une mise à jour des documents correspondants.

4.4 Lieu de prestation des services

En général, les services sont fournis à distance ou, si nécessaire, sur le site où se trouvent physiquement les systèmes à maintenir.

Si le client souhaite que les services soient fournis ailleurs, le lieu visé doit être précisé dans le contrat, ainsi que les conditions applicables (par exemple, les frais de déplacement et le temps facturé).

4.5 Planification des travaux & Délais

Les parties conviennent de la planification des travaux. Sauf accord contraire expressément stipulé dans le contrat, les délais convenus sont indicatifs et UDITIS s'efforcera de les respecter dans la mesure du possible.

Le client est conscient que le respect de ces délais dépend également de l'exécution rapide et correcte par le client de ses propres obligations de coopération, telles que requises ou mentionnées dans le contrat.

4.6 Heures d'ouverture & Jours fériés

En règle générale, et sauf dispositions contraires spécifiques de l'accord sur les niveaux de service applicables (SLA), les services techniques sont fournis du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30.

Les opérations de maintenance sont effectuées du lundi au vendredi, entre 7h00 et 19h00, sans frais supplémentaires.

Les jours fériés officiels dans les cantons de Neuchâtel et du Jura, le lundi de Pâques, le lundi de Pentecôte et le jour de la fête nationale suisse, aucun service n'est disponible, sauf dans des cas dûment justifiés, tels que des pannes techniques majeures empêchant le client de travailler ou des interventions planifiées dûment autorisées par les autorités administratives compétentes et moyennant une rémunération supplémentaire ou un tarif horaire majoré (selon le mode de facturation du contrat).

4.7 Garanties des services

4.7.1 Principes et limitations

UDITIS fournit les services de gestion convenus afin de maintenir, respectivement restaurer, le bon fonctionnement des systèmes faisant l'objet du contrat.

La surveillance des niveaux de service convenus (SLA) sert essentiellement de base à l'évaluation des objectifs définis en matière de traitement des demandes de service et de résolution des problèmes et incidents.

Le client assume seul le risque opérationnel de son système d'information global. UDITIS ne peut garantir que les systèmes gérés peuvent être utilisés sans interruption ni incident. En aucun cas, UDITIS ne peut être tenue responsable de la perte de profits, de la perte de revenus, de contrats ou de réputation du client, ni de l'augmentation des coûts de production, des dommages indirects ou consécutifs ou des réclamations de tiers, quelle qu'en soit la cause.

4.7.2 Diligence

En cas de défaillance ou d'indisponibilité du service, UDITIS s'efforcera de fournir les services convenus et mettra en œuvre tous les moyens commercialement raisonnables pour préserver les intérêts du client.

UDITIS informe régulièrement le client de l'avancement des travaux entrepris pour rétablir le(s) service(s) affecté(s). Le client prendra également toutes les mesures raisonnables pour minimiser, à ses frais, tout impact ou dommage résultant de la situation.

4.7.3 Obligation d'information

UDITIS informe le client comme suit :

- Avertir le client si elle constate qu'un utilisateur, par négligence ou ignorance, effectue des actions susceptibles de compromettre l'intégrité des systèmes informatiques.
- Fournir un rapport sur l'état des systèmes gérés et des services fournis, conformément aux services et niveaux de service convenus.
- Recommander les solutions techniques et économiques les plus appropriées pour résoudre les problèmes identifiés ou pour développer les systèmes gérés.

L'obligation est réputée remplie dès que UDITIS a informé le client des conséquences techniques ou humaines résultant d'un choix ou d'une décision prise par le client.

UDITIS ne peut être tenue responsable si des choix technologiques ou des interventions techniques sont effectués sans consultation préalable d'UDITIS ou à son insu.

4.8 Réversibilité

4.8.1 En général

Le principe de réversibilité des services permet au client de les reprendre après la résiliation ou l'expiration du contrat.

UDITIS s'engage à restituer tous les documents fournis par le client, ainsi que tous les accès aux systèmes d'information gérés.

À la demande du client, UDITIS s'engage à coopérer avec le prestataire de services qui reprend le service, dans la mesure où cela est commercialement raisonnable.

Les services de réversibilité n'entrent pas dans le périmètre du contrat de managed services, seront facturés en sus, au tarif horaire normal d'UDITIS (ou à toute autre condition convenue à la suite d'une offre), et devront faire l'objet d'un accord séparé.

4.8.2 Propriété des documents

Sauf dispositions contraires du contrat séparé régissant les services de réversibilité, tous les documents produits par UDITIS dans le cadre des managed services sont considérés comme étant la propriété exclusive d'UDITIS.

Le client est uniquement autorisé à les utiliser dans le but d'assurer la réversibilité correcte du service.

Il ne peut les divulguer, même partiellement, à des tiers sans l'accord écrit préalable d'UDITIS.

4.9 Durée & Résiliation du contrat

4.9.1 Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation

Sauf dispositions contraires des contrats de managed services, ceux-ci entrent en vigueur à la date de leur signature par les deux parties et sont conclus pour une durée de douze mois, renouvelable tacitement d'année en année, sauf avis de résiliation écrit d'une des parties, parvenu à l'autre partie trois mois avant l'échéance de la période contractuelle.

D'autres durées fixes peuvent être convenues dans le contrat, notamment en cas de mise à disposition par UDITIS de ressources humaines ou matérielles nécessitant un investissement important. Dans ce cas, même si le contrat comporte des éléments du mandat et du contrat d'entreprise, les parties conviennent que la résiliation par le client pour convenance, ou par UDITIS pour juste motif, avant l'expiration de la durée fixe convenue est soumise à une indemnité.

4.9.2 Résiliation anticipée pour motif valable

Le client est en droit de résilier le contrat, en tout temps et avec effet immédiat, en cas de manquement d'UDITIS à ses obligations contractuelles essentielles si UDITIS ne remédie pas à la situation dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite du client, envoyée par courrier recommandé et précisant le manquement allégué.

UDITIS est en droit de résilier le contrat en tout temps et avec effet immédiat en cas de manquement du client à ses obligations contractuelles essentielles s'il n'a pas remédié à la situation dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite d'UDITIS, envoyée par courrier recommandé et précisant le manquement allégué.

UDITIS est également en droit d'interrompre les services ou de résilier le contrat en tout temps moyennant préavis si le client est notoirement insolvable ou déclaré en faillite et ne fournit pas de garanties de paiement suffisantes. En cas de résiliation anticipée par UDITIS pour juste motif tous les frais forfaitaires convenus jusqu'à l'expiration normale du contrat deviennent immédiatement exigibles, à l'exception des frais non engagés par UDITIS en raison de la résiliation anticipée. Le cas échéant, UDITIS enverra un relevé final au client.

5 Services en ligne

5.1 Principes

UDITIS développe et commercialise ses propres services en ligne suivants :

- IaaS, c'est-à-dire l'hébergement d'infrastructures informatiques (serveurs physiques ou virtualisés et services associés) dans un ou plusieurs centres de données partagés.
- PaaS, c'est-à-dire la fourniture de plateformes informatiques comprenant, outre la mise à disposition de l'infrastructure, le stockage des applications et la gestion du système d'exploitation.
- SaaS, c'est-à-dire la location de solutions logicielles entièrement conçues et gérées par UDITIS.

La présente section régit la fourniture par UDITIS et l'utilisation par les clients de ces services.

5.2 Fourniture & Utilisation des services

Pendant la durée du contrat, UDITIS fournit au client le service souhaité via une plateforme accessible par via Internet.

L'étendue des services disponibles, leur contenu et leurs spécifications sont décrits dans le contrat.

UDITIS développe et améliore régulièrement ses services par le biais de mises à jour fonctionnelles et technologiques. Dans le cas d'applications SaaS partagées, UDITIS veille également à éliminer les erreurs logicielles dans la mesure où cela est techniquement possible.

Bien que UDITIS apporte tout le soin et la diligence nécessaires au développement et à l'amélioration de ses solutions, elle ne peut garantir au client une utilisation ininterrompue et/ou sans erreur.

5.3 Droit d'utilisation & Propriété intellectuelle

UDITIS accorde au client, pour la durée du contrat, un droit non exclusif et non transférable d'utiliser le service conformément au contrat et aux présentes conditions générales.

Le client n'est pas autorisé à reproduire, modifier ou mettre à la disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, les solutions mises à sa disposition dans le cadre du contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les solutions mises à la disposition du client dans le cadre du service restent la propriété exclusive d'UDITIS. Cela vaut également pour tout développement personnalisé ou paramétrage spécifique demandé par le client.

5.4 Hébergement des données

UDITIS met à la disposition du client un espace pour le stockage des données relatives à l'utilisation du service et/ou des solutions logicielles. Elle veille à ce que ces données soient accessibles via Internet dans la limite des possibilités techniques.

UDITIS prend les mesures de sécurité organisationnelles et techniques raisonnables pour prévenir la perte de données, l'accès par des tiers non autorisés et met en œuvre des capacités de restauration rapide des données. Une description des mesures en vigueur peut être consultée à tout moment sur le site web d'UDITIS.

UDITIS s'engage à ce que ses services soient conformes aux exigences légales en matière de protection des données applicables en Suisse à tout moment et répondent aux normes généralement acceptées dans le secteur.

Le client s'engage à ne pas stocker sur l'espace de stockage des contenus dont le traitement enfreindrait les lois applicables ou les accords conclus avec UDITIS. Si le client enfreint cette obligation ou s'il existe un motif fondé de croire que les données stockées sont illégales ou enfreignent les droits de tiers, UDITIS est autorisé à restreindre ou à bloquer, temporairement ou définitivement, l'accès au service concerné.

Un motif fondé dans ce contexte désigne toute mesure prise par les tribunaux, les autorités ou la personne concernée. Le cas échéant, et à condition que cela ne lui soit pas interdit, UDITIS informera le client de toute restriction.

Le client est l'unique propriétaire des données et peut exiger d'UDITIS, pendant toute la durée du contrat, qu'elle les lui transmette en tout ou en partie, sans qu'aucun droit de rétention ne puisse être invoqué. Les données sont transmises via un réseau de données et dans le format utilisé par UDITIS. En cas d'exigences particulières ou si la répétition des demandes implique un effort considérable, UDITIS est en droit d'exiger une compensation financière pour ses frais.

Le client est conscient que des tiers interviennent dans la chaîne des prestataires de services. Ces tiers (par exemple, les fournisseurs d'accès) ne sont pas des sous-traitants d'UDITIS, qui n'est pas responsable de l'exécution de leurs services.

5.5 Obligations d'UDITIS

5.5.1 En général

Les adaptations, modifications ou toute opération de maintenance ne peuvent entraîner une interruption ou une limitation temporaire des fonctionnalités que si cela s'avère nécessaire pour des raisons techniques, en particulier de sécurité. Dans la mesure du possible, UDITIS informera le client au moins deux jours ouvrables à l'avance de toute intervention prévue.

UDITIS s'efforce de garantir la disponibilité maximale des services. En cas de panne grave, des opérations de rétablissement seront organisées, en règle générale, dans les quatre heures ouvrables suivant la détection du problème.

UDITIS assume une obligation de moyens dans l'exécution du contrat. Bien que UDITIS apporte tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de ses services, elle ne peut garantir au client une utilisation ininterrompue et/ou sans erreur du service.

5.5.2 Assistance technique

Sauf dispositions contraires spécifiques de l'accord sur les niveaux de service applicables (SLA), UDITIS répond aux questions des clients relatives à l'utilisation des services en ligne les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les demandes doivent être envoyées par e-mail à helpdesk@uditis.ch ou par téléphone au +41 32 557 55 55. Elles seront traitées dans les meilleurs délais. Les retards dans le traitement des

demandes ne peuvent donner lieu à des prétentions en dommages-intérêts, à la suspension du paiement des factures échues ou à un remboursement de quelque nature que ce soit. L'assistance incluse dans le contrat ne couvre pas les logiciels ou services tiers, tels que les interfaces avec d'autres applications disponibles sur le marché, ni les problèmes résultant d'une mauvaise utilisation du service par le client ou ses utilisateurs.

Les jours fériés officiels dans les cantons de Neuchâtel et du Jura, le lundi de Pâques, le lundi de Pentecôte et le jour de la fête nationale suisse, aucun service n'est disponible, sauf dans des cas dûment justifiés tels que des pannes techniques majeures empêchant le client de travailler ou des interventions planifiées dûment autorisées par les autorités administratives compétentes et moyennant une rémunération supplémentaire ou un tarif horaire majoré (selon le mode de facturation du contrat).

5.6 Obligations du client

Le client s'engage à utiliser les services exclusivement aux fins prévues dans le contrat. Il est seul responsable du contenu que lui-même ou ses utilisateurs génèrent, transmettent ou utilisent dans le cadre du service.

En conséquence, le client est responsable de tout dommage subi par UDITIS en cas de réclamation émise par un tiers à l'encontre d'UDITIS qui résulte d'une violation par le client des droits de tiers ou d'une disposition légale.

Le client est responsable de la configuration de ses systèmes et de la mise en œuvre des conditions techniques préalables, notamment en termes de matériel informatique, de navigateur Internet et de connexions réseau, requis pour l'utilisation du service.

Le client doit prendre les mesures appropriées pour empêcher tout accès non autorisé par des tiers. Il doit en particulier sensibiliser ses employés et ses auxiliaires à l'utilisation correcte des solutions Internet et à l'importance d'une gestion rigoureuse (en particulier la confidentialité) de leurs identifiants de connexion.

Le client s'engage également à respecter les conditions d'utilisation personnelle des droits d'accès aux services. Par conséquent, le client prend note du fait qu'il est interdit de créer un accès générique aux services pour ses utilisateurs et autres auxiliaires et veille également à ce qu'ils ne partagent pas leurs informations de connexion.

5.7 Prix des services

5.7.1 En général

Les services en ligne sont facturés sur une base annuelle, trimestrielle ou mensuelle, selon les termes du contrat, dès leur mise en service, prorata temporis le cas échéant, pour la première période contractuelle.

Le prix de l'abonnement convenu comprend le droit d'utilisation des services tels que décrits et aux fins indiquées en ligne, la maintenance, l'hébergement et l'accès à l'assistance.

Les autres services, notamment les modifications ou ajouts spécifiques demandés par le client, les frais de configuration initiale (par exemple, le transfert de données) et la formation des utilisateurs, ne sont pas inclus dans le prix de l'abonnement convenu et sont facturés séparément, sur la base d'une offre spécifique qui doit être acceptée par le client avant la fourniture des services supplémentaires.

5.7.2 Ajustement des prix

Les frais d'abonnement sont ajustés conformément aux dispositions contractuelles en vigueur, mais au moins chaque année, automatiquement, en fonction de l'évolution de l'utilisation réelle (volume) du client et des paramètres définis pour chaque service (nombre de machines, CPU, RAM, volume de stockage, bande passante, nombre d'utilisateurs, etc.).

UDITIS se réserve le droit de modifier ses conditions tarifaires pour la prochaine période contractuelle. Les modifications sont communiquées au moins 30 jours avant la prochaine date d'échéance du contrat. En l'absence d'objection écrite du client dans les 10 jours suivant leur communication, les frais révisés sont réputés acceptés et contraignants.

5.8 Réversibilité

5.8.1 En général

À la fin du contrat, le client n'aura plus accès aux services.

UDITIS s'engage à restituer au client ses données dans un format informatique standardisé, ainsi que tous les documents fournis par le client. UDITIS supprimera de manière irréversible toutes les données du client de la plateforme après une période de 90 jours à compter de l'expiration du contrat.

Le principe de réversibilité des services permet au client de les reprendre après la résiliation ou l'expiration du contrat.

À la demande du client, UDITIS s'engage à coopérer avec le prestataire tiers qui reprend le service, dans la mesure où cela est commercialement raisonnable.

Les services de réversibilité n'entrent pas dans le champ d'application du contrat de services en ligne. Ils seront facturés en sus, au tarif horaire normal d'UDITIS (ou à toute autre condition convenue à la suite d'une offre), et feront l'objet d'un accord séparé.

5.8.2 Propriété des documents

Sauf disposition contraire du contrat séparé régissant les services de réversibilité, tous les documents produits par UDITIS dans le cadre des services en ligne sont considérés comme la propriété exclusive d'UDITIS.

Le client n'est autorisé à les utiliser qu'aux fins d'assurer la bonne réversibilité du service.

Il ne peut les divulguer, même partiellement, à des tiers sans l'accord écrit préalable d'UDITIS.

5.9 Durée & Résiliation du contrat

5.9.1 Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation

Sauf disposition contraire du contrat, celui-ci entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties et est conclu pour une durée de douze mois, tacitement renouvelable, sauf résiliation écrite d'une par une des parties notifiée à l'autre au moins trois mois avant la fin de la période contractuelle.

5.9.2 Résiliation anticipée pour motif grave

Le client est en droit de résilier le contrat, en tout temps, avec effet immédiat, si UDITIS a manqué à ses obligations contractuelles essentielles et n'a pas remédié à la situation dans les 30 jours (le « délai de grâce ») suivant une mise en demeure écrite, envoyée par courrier recommandé et précisant le manquement allégué. L'avis de résiliation doit être envoyé à UDITIS dans le 20 jours suivant l'échéance du délai de grâce.

UDITIS est en droit de résilier le contrat en tout temps si le client a manqué à ses obligations essentielles et n'a pas remédié à la situation dans les 30 jours (le « délai de grâce ») suivant une mise en demeure écrite, envoyée par courrier recommandé et précisant le manquement allégué. L'avis de résiliation doit être envoyé à UDITIS dans le 20 jours suivant l'échéance du délai de grâce.

UDITIS est également en droit de résilier les services ou le contrat en tout temps moyennant préavis si le client est notoirement insolvable ou en faillite et ne fournit pas de garanties de paiement adéquates.

En cas de résiliation anticipée par UDITIS pour juste motif, tous les frais forfaitaires convenus jusqu'à l'expiration ordinaire du contrat deviennent immédiatement exigibles, à l'exception des frais non engagés par UDITIS en raison de la résiliation anticipée. Le cas échéant, UDITIS enverra un relevé final au client.

6 Services de conseil

6.1 En général

La présente section régit la fourniture de services de conseil en informatique, essentiellement basés sur un engagement de moyens, sans obligation de résultat, sous la forme d'un mandat au sens des articles 394 et suivants du Code suisse des obligations.

Ces services peuvent être fournis dans le cadre de la transformation numérique du client ou dans tout autre domaine de conseil impliquant la mise à disposition de l'expertise acquise ou développée par UDITIS.

UDITIS s'engage à fournir les services avec diligence, de manière professionnelle et conformément à l'état de la technique. Aucune autre garantie n'est accordée.

6.2 Conclusion du contrat

Les parties conviennent par écrit de la nature et des éléments caractéristiques de la mission, soit sur la base des besoins décrits par le client, auxquels UDITIS répond par une offre, soit sur la base d'une offre que UDITIS établit en fonction de sa compréhension des besoins et des attentes du client.

L'offre définitive, contresignée par le client, constitue le contrat ou est formalisée par la signature d'un contrat de service en bonne et due forme.

En principe, le document signé par les parties contient les éléments suivants :

- Description de la mission et objectifs du client,
- Profil du consultant,
- Durée estimée de la mission,

- Charge de travail estimée,
- Tarif(s) applicable(s) et autres conditions financières,
- Tout autre élément jugé important par les deux parties et dérogations aux CGV.

6.3 Durée & Résiliation du contrat

Sauf disposition contraire du contrat, celui-ci entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties et est conclu pour la durée de la mission convenue.

Il peut être résilié en tout temps par chacune des parties conformément aux dispositions du Code des obligations.

Version Mars 2026