

Conditions générales (CG) applicables aux mandats d'examen, d'enseignement et de prestations passés par l'Institut d'enseignement de la médecine (IML), Université de Berne

Applicables à partir du 17.09.2020

1. **Champ d'application**

Les présentes conditions générales constituent le fondement de tous les mandats confiés par l'Institut d'enseignement de la médecine (IML), de l'Université de Berne. Ces mandats sont en rapport avec l'élaboration, la gestion, l'accompagnement et l'analyse d'examens, l'élaboration et la production de médias d'apprentissage ainsi que l'exécution sur mesure de prestations. Les présentes CG ne s'appliquent que pour autant qu'aucun autre accord n'ait été conclu. Les dispositions qui diffèrent des présentes CG doivent être établies par écrit.
2. **Offres**

Les demandes de mandats d'examen, d'enseignement ou de prestations sont récapitulées dans une offre écrite. L'offre contient des indications sur le contenu et le périmètre des prestations de services, ainsi que des indications sur les dates d'exécution des prestations et sur le cadre financier du mandat. L'offre a une durée de validité de 3 mois. À l'expiration de ce délai, l'IML n'est plus lié par son offre.
3. **Conclusion du contrat**

Les mandats deviennent fermes avec la signature valable, par les deux parties, d'un accord de prestation de service. Les accords de prestation de service doivent être établis en deux exemplaires et être signés (1 exemplaire par partie au contrat).
4. **Prix**

Tous les prix indiqués dans des offres et accords de prestation de service s'entendent en CHF, hors taxe sur la valeur ajoutée. Si elle n'est pas explicitement exclue, la TVA est à la charge du mandant. Les prix indiqués en devises étrangères ont toujours un caractère informatif et ne sont pas contractuels. Sont pris en considération, les cours de change au moment de la facturation, laquelle se base toujours sur le prix convenu en CHF.
5. **Périmètre de la prestation**

Les livraisons et prestations de l'IML sont définies dans l'offre ou l'accord de prestation de service, y compris d'éventuelles annexes. L'IML est responsable de la bonne exécution, avec tout le soin et l'expertise requis, des étapes de travail qui lui ont été confiées. L'IML est autorisé à opérer, du fait de nouvelles connaissances ou du progrès technique, tous changements conduisant à des améliorations, à condition qu'il n'en résulte ni augmentation de prix ni diminution de la qualité de la prestation.
6. **Échéances de fourniture de la prestation**

Les échéances et étapes de fourniture de la prestation sont définies dans les accords contractuels communs. Les échéances contractuelles seront, autant que faire se peut, adaptées de manière raisonnable:

 - a. Si les informations et documents dont l'IML a besoin pour exécuter le mandat ne sont pas, en temps utile, à la disposition de l'IML ou si le mandant procède, a posteriori, à des modifications non prévues.
 - b. Si le mandant ne respecte pas ses obligations, en particulier en cas de retard de paiement.
 - c. En cas de fourniture retardée ou erronée d'outils nécessaires au travail.
 - d. En cas de situation de force majeure non imputable à l'IML. En particulier en cas de mobilisation, de guerre, de guerre civile, de troubles politiques ou sociaux, de sabotage, d'accident, de maladie, de mesures gouvernementales ou légales, d'incendie, d'explosion, de terrorisme, de catastrophes naturelles ou d'autres événements de force majeure.

L'exécution du mandat dans les délais ne peut être garantie en cas de reports d'échéances non imputables à l'IML. Le calendrier d'exécution du mandat est alors fonction des circonstances opérationnelles régnant au sein de l'IML.
7. **Conditions de paiement**

En l'absence d'accord contractuel spécifique prévoyant des modalités différentes, les modalités de paiement sont les suivantes:

 - a. Pour des mandats d'un montant inférieur ou égal à 10 000,00 CHF: 100 % du montant total dû, contre facture, payable dans les 30 jours, après exécution du mandat.
 - b. Pour des mandats d'un montant supérieur à 10 000,00 CHF: 50 % du montant total dû, à titre d'acompte, après passation de la commande, contre facture, payable dans les 30 jours, et le solde du montant total dû, contre facture, payable dans les 30 jours, après exécution du mandat.
 - c. En cas de résiliation prématurée du mandat par le mandant, le mandant est tenu de payer tous les coûts occasionnés à l'IML jusqu'à cette date dans un délai de 30 jours, contre facture. Les coûts découlant des obligations contractées par l'IML jusqu'à la première date possible de résiliation desdites obligations sont également facturables.
8. **Retard de paiement**

Si, en dépit d'une mise en demeure, le mandant n'effectue pas les paiements pendant le délai exigé, l'IML a le droit de suspendre la fourniture des prestations convenues et/ou de résilier le contrat sans préavis. Le juste dédommagement des prestations déjà fournies par l'IML demeure dû.
9. **Confidentialité**

Tous les collaborateurs de l'IML s'engagent à respecter la confidentialité vis-à-vis de tiers de toutes les informations acquises dans le cadre du mandat, par exemple:

Informations sur les candidats, questions d'examens, études de cas, médias et résultats des examens. Les résultats des examens sont communiqués exclusivement au mandant ou, en cas de disposition contraire, aux candidats à l'examen, pour autant qu'aucun autre accord n'ait été conclu (cf. point 11, Utilisation des données).

10. Aides et outils techniques

L'IML met en œuvre différentes aides techniques pour le traitement du mandat. Les possibilités de gestion, de modification et de répartition des données, ainsi que d'élaboration, d'organisation et de production d'examens, de médias d'apprentissage et d'autres prestations dépendent des fonctionnalités des modules techniques mis en œuvre. Il appartient à l'IML de mettre en œuvre, sur la base de l'accord de prestation de service et de l'objectif du mandat, la solution technique la plus judicieuse, sauf accord contractuel en disposant autrement.

11. Utilisation des données

Toutes les données recueillies et générées peuvent être utilisées à des fins internes par l'IML, pour garantir la qualité et l'évolution du contenu des examens, des médias d'apprentissage et des prestations, en conformité avec l'objectif de l'Institut.

En accord avec le mandant, l'IML peut utiliser les données des candidats, des examens et des questions/cas/médias sous forme anonyme dans le cadre d'études/analyses/publications scientifiques.

Les modalités d'utilisation des données sont impérativement définies dès la phase de planification d'un projet, et l'accord du mandant doit être obtenu à ce stade.

12. Désignation d'une personne responsable

Le mandant doit désigner une personne responsable ayant pouvoir de décision définitive concernant les modalités du mandat.

13. Disponibilités des services d'assistance

Une assistance peut être demandée par écrit (courriel) et une réponse sera donnée dans les deux jours ouvrables consécutifs à la réception de la demande d'assistance.

14. Garantie et responsabilité

L'IML garantit une exécution des prestations et applications avec toute la diligence requise, et en conformité avec les lois et règles en vigueur. L'IML applique les normes correspondant à l'état actuel de la technique pour le développement et la mise à l'essai de logiciels, mais ne peut garantir que les applications fonctionnent parfaitement en permanence. L'IML ne donne aucune garantie autre que celles incluses dans les présentes CG ou dans le contrat. En règle générale, les prétentions en responsabilité en cas d'erreurs et négligences graves (perte et diffusion involontaire de données incluses) sont limitées, au maximum, aux volumes de mandat respectifs. Seul le mandant peut faire valoir des prétentions en responsabilité à l'encontre de l'IML. L'IML n'est pas responsable vis-à-vis de candidats aux examens ou de tiers. Enfin, le mandant peut faire valoir sa prétention à correction et à élimination des erreurs dans le cadre:

- De prestations d'examens:

- Evaluations:

- En cas d'erreurs importantes et lourdes de conséquences survenues dans le cadre d'une évaluation d'examen, et si ces erreurs sont clairement et exclusivement imputables à l'IML, il est procédé gratuitement à une nouvelle évaluation.

- Gestion/organisation des examens:

- En cas d'erreurs importantes et lourdes de conséquences survenues dans le cadre de la gestion / organisation des examens (de documents d'examens), et si ces erreurs sont clairement et exclusivement imputables à l'IML, celui-ci établit gratuitement de nouveaux documents d'examens.

- Exécution d'un examen:

- En cas d'erreurs importantes et lourdes de conséquences survenues dans le cadre de l'exécution d'un examen et clairement et exclusivement imputables à l'IML, celui-ci met gratuitement à disposition les outils ou son assistance pour qu'un examen de rattrapage soit réalisé.

- Gestion des questions:

- En cas d'erreurs importantes et lourdes de conséquences survenues dans le cadre de la gestion des questions, et si ces erreurs sont clairement et exclusivement imputables à l'IML, celui-ci corrige gratuitement lesdites erreurs.

- Gestion des candidats:

- En cas d'erreurs importantes et lourdes de conséquences survenues dans le cadre de la gestion des candidats, et si ces erreurs sont clairement et exclusivement imputables à l'IML, celui-ci corrige gratuitement lesdites erreurs.

- Médias (supports de données, moulages, modèles, etc.):

- En cas d'erreurs ou dommages survenus lors de la production ou de la transmission de médias, l'IML assume la responsabilité de la correction des erreurs ou du remplacement des médias endommagés. Au cas où l'utilisation des médias serait affectée par de nouvelles normes ou de nouveaux paramètres de sécurité, l'IML n'assure pas de remplacement ou de modification dudit média.

- Productions vidéo:

- À leur achèvement, les productions vidéo sont réceptionnées par le mandant. Il n'existe plus ensuite pour le mandant aucune autre prétention à modifications et corrections.



- Cours/conférences/workshops/tests d'utilisabilité:
Si des cours/conférences/workshops/tests d'utilisabilité ne peuvent avoir lieu à la date convenue, et ce, pour des raisons clairement et exclusivement imputables à l'IML, l'IML cherche une date de remplacement, en accord avec le mandant. Si aucune date de remplacement n'est trouvée, la prestation prévue n'est pas facturée.
- Analyse des données
En cas d'erreurs survenues dans le cadre du recueil des données, de l'analyse statistique ou de l'élaboration du rapport, et si ces erreurs sont clairement et exclusivement imputables à l'IML, celui-ci en assure gratuitement la correction.

Un produit ou service est réputé réceptionné dès lors qu'aucune objection n'a été émise cinq jours ouvrables après sa livraison. Il n'existe pour le mandant aucune autre prétention à dédommagement.

15. For et droit applicable

Les mandats confiés sont soumis au droit suisse. Le for retenu est Berne.

16. Modification des Conditions applicables

L'IML se réserve le droit de modifier à tout moment les CG. L'IML informe les mandants de manière appropriée et suffisamment à l'avance de toute modification apportée aux CG. Si lesdits changements sont préjudiciables au mandant, celui-ci peut mettre prématurément un terme au contrat, avant la date de prise d'effet de la modification et à compter de ladite date, sans occasionner aucune conséquence financière. À défaut, les modifications sont réputées acceptées.

Conditions particulières applicables aux outils électroniques fournis par l'IML

17. Droit d'auteur relatif aux questions / cas / médias

- a. Le mandant garantit de manière ferme et irrévocable détenir les droits d'utilisation de toutes les questions / tous les cas / médias.
- b. Fondamentalement, toutes les questions / tous les cas / médias sont affectés à l'organisation (au mandant) et ne peuvent être mis à la disposition d'autres organisations que sur ordre du mandant.

18. Disponibilité et sécurité de fonctionnement d'outils électroniques fournis par l'IML

L'IML garantit une disponibilité des applications en ligne de 95 %, mesurés à intervalles de 6 mois. En cas de panne, l'IML garantit le rétablissement des applications en ligne dans un délai de 24 heures pendant les jours ouvrables (Lu - Ve). Les pannes survenant le week-end et les jours fériés sont corrigées le jour ouvrable suivant. Sont expressément exclus de la garantie de disponibilité:

- a. Les travaux de maintenance nécessaires entraînant une interruption d'une durée supérieure à cinq minutes. Les utilisateurs sont préalablement informés de l'exécution de travaux de maintenance prolongés.
- b. Les interruptions occasionnées par des attaques de tiers. L'IML est alors en droit de déconnecter le serveur du réseau à des fins de sécurité, et ce, jusqu'à clarification de la situation et mise en œuvre des mesures appropriées.
- c. Les interruptions extérieures au périmètre de responsabilité de l'IML (p. ex. panne de serveur ou de réseau, coupure de courant).
- d. Les interruptions pour force majeure.

19. Sauvegarde des données disponibles sous forme électronique

Les sauvegardes de données électroniques sont exclusivement assurées pour la restauration système, après une panne totale ou une perte de données.

20. Diffusion et utilisation des outils électroniques

L'IML met ses outils électroniques à la disposition du mandant via des canaux de diffusion appropriés (p. ex. téléchargement depuis les serveurs de l'IML ou d'autres serveurs) ou communique à celui-ci les identifiants de connexion nécessaires. Le mandant est seul autorisé à utiliser les outils électroniques, aux seules fins convenues aux termes du contrat. Sont formellement interdites, toute diffusion d'applications logicielles ou d'identifiants de connexion à des tiers, ou toute utilisation à d'autres fins que celles convenues aux termes du contrat.

21. Conséquence de la fin de la collaboration sur les questions / les cas / les médias

- a. Une fois que le mandant a mis un terme à la collaboration, le mandant cesse, à l'issue de la période contractuelle, d'utiliser les outils électroniques fournis par l'IML.
- b. Si l'IML venait à arrêter complètement le développement et l'exploitation des outils électroniques, le mandant pourrait continuer à les exploiter lui-même s'il le souhaite. Le code du programme lui serait alors remis, après signature d'une convention d'utilisation.
- c. Les questions / cas / médias sont effacés du pool de questions ou du support de stockage électronique à l'issue d'un délai raisonnable (env. 6 mois) et archivés sur un support de données (p. ex. CD/DVD). Les coûts d'archivage sont calculés en fonction des frais occasionnés. Ils sont facturés au mandant au moment de l'envoi du support de données. Le mandant peut s'opposer par écrit à l'archivage de ses données. Dans ce cas, la sauvegarde n'a pas lieu.



- d. Le mandant peut débloquer les questions / cas / médias élaborés pour l'ensemble des utilisateurs et les laisser dans le pool de questions ou tout autre support de stockage électronique. Les experts de l'IML décident de l'utilisation ultérieure des contenus débloqués.
22. Exclusion de personnes et de contenus
- a. L'IML est en droit d'exclure de l'utilisation de ses outils électroniques les personnes enfreignant les règles convenues.
 - b. L'IML est en droit d'exclure les contenus problématiques d'un point de vue éthique et moral.