

Allgemeine Verkaufs- und Servicebedingungen **pharmatic ag**

Fassung 1.20 vom 01.01.2011

Nachstehende Fassung ist für alle Verträge verbindlich und ersetzt bisherige Regelungen. Dabei behalten wir uns das Recht vor, jederzeit Änderungen vorzunehmen.

Die Ausgangssprache der auf diesen Seiten vorgestellten AGB ist Französisch. Aus diesem Grund ist nur die **französische Fassung rechtsgültig.**

Sämtliche Formulierungen schliessen selbstverständlich die weibliche Form ein.

INHALTSVERZEICHNIS

1	ALLGEMEINES	3
2	GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER pharmatic ag	3
2.1	pharmatic ag Angebot	3
2.2	Bestellungen.....	3
2.3	Preise	4
2.4	Zahlungsbedingungen.....	4
2.5	Weitere Informationen	4
2.6	Installation	4
3	SOFTWARE GOLDEN GATE / TACTIL: KAUF, MIETE, WARTUNG	5
3.1	Software „Golden Gate“ und „Tactil“.....	5
3.2	Wartung der Software „Golden Gate“ oder „Tactil“.....	6
3.3	Fremddateien	7
3.4	Kündigungen	7
4	SERVICES.....	7
4.1	Interventionszeit	7
4.2	Gewährleistete Garantie für Hardware-Komponente.....	8
4.3	Erweiterte Garantie für Hardware durch die pharmatic ag.....	9
4.4	Hardware ohne Garantie und ohne erweiterte Garantie.....	9
4.5	Fremdhardware	10
4.6	Software für Betriebssysteme bzw. andere Systemhäuser (für Büro und Wissenschaft).....	10
4.7	Daten.....	13
5	VERSICHERUNG	14
6	EIGENTUMSVORBEHALT & REKLAMATIONEN.....	14
7	VERZUG UND VERZUGSFOLGEN	14
8	GERICHTSSTAND	14
9	ANHANG 1 : TARIFLISTE	15



ALLGEMEINE VERKAUFS- UND SERVICEBEDINGUNGEN

1 ALLGEMEINES

Diese allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen sind, mit eventuell besonderen Bedingungen, die einzig geltenden, vertraglichen Vereinbarungen. Mit der Bestellung oder Nutzung, der durch die **pharmatic ag** entwickelten Software, unterliegt der Benutzer automatisch, in vollem Umfang, den nachstehenden Geschäftsbedingungen. Diese regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der Firma **pharmatic ag** und dem Kunden. Als Kunde verstehen sich natürliche oder juristische Personen, die aus beruflichen Gründen eine Dienstleistung der **pharmatic ag** in Anspruch nehmen.

Unsere Produkte: Die **pharmatic ag** bietet insbesondere folgende Produkte und Dienstleistungen an:

- ✓ Hardware
- ✓ Betriebssysteme
- ✓ Offizin-Software (entwickelt und produziert durch die **pharmatic ag**)
- ✓ Software-Programme anderer Systementwickler (Lösungen für den Einsatz in der Bürokommunikation, der Sicherheit und in der Wissenschaft)
- ✓ Dienstleistungen (Beratung, Installation, Schulung und Einführung)

Änderungen und Ergänzungen dieser allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen müssen, ihrer Gültigkeit wegen, schriftlich abgehandelt werden.

2 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER **pharmatic ag**

2.1 pharmatic ag Angebot

Schriftliche Angebote sind, während der jeweils angegebenen Dauer gültig. Ist keine Frist vermerkt, gilt das Angebot 30 Tage. Angesichts unserer Unternehmenspolitik, die auf eine ständige Aktualisierung und Verbesserung unserer Produkte zielt, können schriftliche Angebote jederzeit Änderungen unterworfen sein. **pharmatic ag** versichert Ihnen, dass dadurch die Funktionstüchtigkeit oder Leistungsfähigkeit keinesfalls verschlechtert wird.

2.2 Bestellungen

Eine Bestellung zieht die Kaufpflicht nach sich. Storniert ein Kunde seinen Auftrag, wird im Falle von Materialbestellung eine Stornierungsgebühr in der Höhe von 50 % des Bestellpreises fällig. Im Falle von Annullierung der Software-Bestellung, wird 1 Jahr Miete und Wartung der Software verrechnet. Diese Stornierungsgebühren sind vollständig und ohne Aufforderung zu zahlen. Zusätzliche Kosten infolge der Stornierung können erhoben werden, wenn eine Installation nach Punkt 2.6.2 vorgesehen war. Im Fall der spezifischen Entwicklung einer Software ist der Gesamtbetrag des in der Auftragsbestätigung erwähnten Preises zu entrichten, sogar dann, wenn der Käufer dem Auftrag nicht stattgibt.



2.3 Preise

Die in der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Preise sind, bis zum Zeitpunkt der Lieferung des bestellten Produktes, gültig. Unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit eine Preisänderung erfolgte. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen werden extra verrechnet.

Alle Preise verstehen sich exkl. MWSt.

Die Wartung und Miete unterliegen einer jährlichen Indexierung, basierend auf dem eidgenössischen Index für Gehälter und Besoldungen.

2.4 Zahlungsbedingungen

Die Rechnung ist bei Erhalt rein netto, innert 30 Tagen zu bezahlen. Unberechtigte Abzüge werden nachverrechnet. Die Zahlung kann wie folgt geleistet werden: per Lastschrift auf Ihrem bei OFAC- oder Bank geführten Konto oder in bar. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der vorgegebenen Frist, wird ab dem Rechnungsdatum ein Zins in der Höhe von 10 % fällig, welcher vollständig und ohne Mahnung zu bezahlen ist. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der **pharmatic ag**. Eventuelle Risiken sind jedoch, ab Erhalt der Ware, durch den Kunden zu tragen.

2.5 Weitere Informationen

2.5.1 Nicht enthalten im Angebot der **pharmatic ag** sind:

- ✓ Das Verlegen von Telefonleitungen.
- ✓ Installation elektrischer Leitungen und Installation der Netzwerke Ethernet, Kabel, Steckdosen und Elektromaterial.
- ✓ Anmeldung bei der Datenbank (Copyright) e-mediat und/oder anderen Datenbanken.
- ✓ Verbrauchsmaterial für die Inbetriebnahme des Betriebssystems (CD, DVD, Papier, Ersatz-Toner, Ersatz-Band, Sicherungstreifen etc...).
- ✓ Schreiner- und Anpassungsarbeiten an Büro- und Verkaufspunktmobiliar

2.6 Installation

2.6.1 Installationstermine

Die Installation eines Komplettsystems, erfolgt in der Regel 6 Wochen (oder nach Absprache) nach Eingang des unterschriebenen Auftrages.

Komponenten werden je nach Verfügbarkeit installiert.



2.6.2 Terminverschiebung der Installation und/oder Schulung durch den Kunden

Die vereinbarten Termine der Installation und/oder Schulung gelten als verbindlich 10 Tagen nach Erhalt der Bestätigung.

Falls die Termine durch den Kunden verschoben werden, kann durch uns eine Aufwandsentschädigung erhoben werden:

- Über 28 Tage vor dem vereinbarten Termin
 - 20 % der Kosten eines Installations- und/oder Schultages
- Zwischen 14 und 27 Tage vor dem vereinbarten Termin
 - 50 % der Kosten eines Installations- und/oder Schultages
- Weniger als 14 Tage vor dem vereinbarten Termin
 - 80 % der Kosten eines Installations- und/oder Schultages

2.6.3 Installation

Das Ergebnis der Service- und Supportleistungen wird durch Unterzeichnung des Arbeitsrapportes abgenommen.

3 SOFTWARE GOLDEN GATE / TACTIL: KAUF, MIETE, WARTUNG

3.1 Software „Golden Gate“ und „Tactil“

„Golden Gate“ und „Tactil“ sind Standard-Softwares für den Einsatz in der Offizin und Eigentum der **pharmatic ag** (Copyright).

Die **pharmatic ag** gewährt ihren Kunden je nach Anzahl der Arbeitsplätze eine Nutzungslizenz, die entweder einmalig (per Kauf) oder , im Falle von Golden Gate, in Form von monatlichen Raten zu bezahlen ist. Im Falle von TACTIL, ist die Nutzungslizenz nur in Form von monatliche Raten zu bezahlen, einschliesslich Vermietung und Wartung der Software. Die Vergabe der Nutzungslizenz für „Golden Gate“ und „Tactil“ erfolgt in Verbindung mit dem beim Kunden vorhandenen System und darf nicht, an Dritte weiter verkauft oder kostenlos an diese überlassen werden. Der Kunde verpflichtet sich zur Wahrung des Urheberrechts der **pharmatic ag**.

Der Kunde hat das Recht, auf eigene Verantwortung, Programme von anderen Herstellern auf seinem EDV-System zu installieren. Für eventuell auftretende Kompatibilitätsprobleme zwischen „Golden Gate“ oder „Tactil“ und der installierten Programme anderer Software-Produzenten, übernimmt die **pharmatic ag** keine Verantwortung. Der Nutzer und Anwender von „Golden Gate“ oder „Tactil“ kann daher auch keine Ansprüche für dadurch



entstandene Systemschäden geltend machen.

3.1.1 Bei Barkauf (gilt nur für Golden Gate)

Die einmalige Zahlung der Nutzungslizenz erfolgt mit der Installation der Software auf dem System. Die damit zur Verfügung gestellten Funktionen sind im Angebot beschrieben.

3.1.2 Bei Miete (gilt für Golden Gate und Tactil)

Die Mietzahlungen sind in Form von Monatsraten zu begleichen und beginnen mit der Installation der Software. Die Mietdauer beträgt 24 Monate und wird nach Ablauf dieser Frist stillschweigend um jeweils 6 Monate verlängert. Die Kündigungsfristen sind unter Artikel 3.4 weiter unten ersichtlich.

3.2 Wartung der Software „Golden Gate“ oder „Tactil“

Der Wartungsvertrag von "Golden Gate" oder „Tactil“ ist obligatorisch, dies gilt sowohl für Barkauf als auch für Miete (gilt nur für Golden Gate). Im Falle von Tactil, ist die Wartung im Preis der monatlichen Raten eingeschlossen. Die Aktualisierung (Update) der Software im Kundensystem ist ebenfalls obligatorisch um die Qualitätssicherung zu gewährleisten.

Die Software- Wartung umfasst:

- ✓ Unterstützung und Hilfe per Telefon (Infoline), innerhalb der Arbeitszeit unseres Berater-Teams für Fragen betreffend Programmfunktionen von „Golden Gate“ oder „Tactil“. Bei technischen Problemen oder Fragen zum Betriebssystem wenden Sie sich bitte an die Serviceline (siehe 4.6.5)
- ✓ Bei Inanspruchnahme unseres Wochenend- Notbereitschaftsdienstes (siehe 4.6.3) wird ein Unkostenbeitrag laut Sondertarif erhoben (siehe Tarifliste im Anhang).
- ✓ Online-Fernwartung, das heisst, Parametrisierung vom Programm Golden Gate oder Tactil.
- ✓ Regelmässiger Versand von Programmaktualisierungen (Updates), sowie die damit verbundene Datenpflege und Anpassung des Systems, an die aktuellen Anforderungen des Gesundheitswesens oder des Gesetzgebers.
- ✓ Regelmässiger Versand von aktualisierten Dateien. z. B: Artikeldateien, Codex, Interaktionen, Ärzte, etc. soweit von den Zulieferanten garantiert
- ✓ Möglichkeit einer jederzeit garantierten Weiterentwicklung des Systems.

3.2.1 Die Software-Wartung bei Miete (gilt für Golden Gate)

Die Software-Wartung bei Miete ist obligatorisch. Der Kunde hat automatischen und unbeschränkten Zugang zum "Golden Gate"-Service, sowie Anspruch auf eine automatische Software-Aktualisierung und Updates. Darüber hinaus stehen ihm der Notbereitschaftsdienst an Wochenenden und Feiertagen zur Verfügung. Die Verrechnung erfolgt anhand der Tarifliste im Anhang. Ist die Software gemietet, sind relevante Änderungen in der Software,



infolge eines notwendigen Wechsels des Betriebssystems, Bestandteil des Mietvertrages. Der Übergang zu einer nächsthöheren Software-Version der **pharmatic ag**, gilt nicht als Kündigung des bestehenden Vertrages bzw. die Änderung der Mindestdauer für die Nutzung des bisherigen Systems. Eventuell anfallende Kosten für die Systemanpassung sowie den Transport von Daten und Hardware werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.2.2 Wartung der Software und ihre Weiterentwicklung bei Barkauf (gilt nur für Golden Gate)

Die Software-Wartung bei Barkauf ist obligatorisch. Die zu erbringenden Leistungen sind die gleichen wie bei Miete der Software. Die Updates zur Verbesserung der vorhandenen Modulfunktionen, sind in der Wartung eingeschlossen. Dies gilt nicht für relevante Änderungen im Rahmen von Modulerweiterungen oder für einen Wechsel des Betriebssystems, da diese nicht im Kauf inbegriffen sind. In jedem Fall ist aber ein Angebot zur Verbesserung der Software und Anpassung des Betriebssystems sowie für erforderliche Hardware-Erweiterungen möglich. Möchte der Kunde sein bisheriges System beibehalten, werden wir uns im Rahmen unserer Möglichkeiten bemühen, dieses System entsprechend weiterzuentwickeln und zu verbessern.

3.2.3 Wartung der Software und ihre Weiterentwicklung im Falle der Kombination Miete/Wartung (gilt nur für Tactil)

Die Software-Wartung bei Miete ist im Falle von Tactil obligatorisch. Der Kunde hat automatischen und unbeschränkten Zugang zum Service „Infoline“, sowie Anspruch auf eine automatische Software-Aktualisierung und Updates. Darüber hinaus stehen ihm der Notbereitschaftsdienst an Wochenenden und Feiertagen zur Verfügung. Die Verrechnung erfolgt anhand der Tarifliste im Anhang. Relevante Änderungen in der Software, infolge eines notwendigen Wechsels des Betriebssystems, sind Bestandteil des Mietvertrages. Der Übergang zu einer nächsthöheren Software-Version der **pharmatic ag**, gilt nicht als Kündigung des bestehenden Vertrages bzw. die Änderung der Mindestdauer für die Nutzung des bisherigen Systems. Eventuell anfallende Kosten für die Systemanpassung sowie den Transport von Daten und Hardware werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.3 Fremddateien

pharmatic ag ist nicht verantwortlich für den Inhalt der Fremddateien (Artikelstämme, Interaktionen, etc.).

3.4 Kündigungen

Kündigungen haben in jedem Fall schriftlich und eingeschrieben, jeweils drei Monate vor Vertragsende unter Berücksichtigung von Punkt 3.1.2. zu erfolgen. Die gleichen Fristen gelten für die Wartung, unabhängig davon, ob eine Software gekauft, oder gemietet wurde.

4 SERVICES

4.1 Interventionszeit

Die **pharmatic ag** unterscheidet dringende und nicht dringende Interventionen wie folgt :



Dringende:

- ✓ Mehr als 40% der Verkaufsposten sind betriebsunfähig (Kassen im front office der Apotheke)
- ✓ Der Golden Gate / Tactil Server ist betriebsunfähig
- ✓ Das lokale Netzwerk ist betriebsunfähig (LAN)

In diesen Fällen gilt eine Interventionszeit, Ankunft vor Ort, innerhalb von 8 Arbeitsstunden (während Öffnungszeiten der **pharmatic ag**), sobald der Fall vom first level support als „dringend“ beurteilt wird.

Nicht Dringende: Alle anderen Einsätze werden als nicht dringend eingestuft und werden nach der bestmöglichen Verfügbarkeit der **pharmatic ag** ausgeführt.

4.2 Gewährleistete Garantie für Hardware-Komponente

4.2.1 Hardware- Garantie

Für sämtliche bei der **pharmatic ag** gekaufte Hardware wird seitens des Herstellers eine Garantie gewährt. Diese unterliegt den jeweils zum Zeitpunkt des Hardware- Kaufes gültigen Geschäftsbedingungen. Die Garantiefrist kann seitens der Hersteller jederzeit geändert werden.

4.2.2 Im Allgemeinen schliesst die Herstellergarantie ein

- ✓ Ersatzteile
- ✓ Reparaturen durch den Hersteller
- ✓ Vor-Ort-Garantie, sofern sie vom Hersteller angeboten wird

Nähere Einzelheiten zum tatsächlichen Umfang der Garantieleistungen können auf der Webseite des Herstellers eingesehen werden.

4.2.3 Leistungen, die nicht durch die Garantie des Herstellers abgedeckt sind

Die Herstellergarantie beinhaltet weder die Rücknahme und Wiederinstallation der Programme und Daten von "Golden Gate" oder „Tactil“, noch das Konfigurieren der Hardware bzw. des Systems nach aufgetretenen Schäden. Das gleiche gilt für leihweise überlassene Hardware-Komponente. Wurde keine Vor-Ort- Garantie gewährt, erfolgt der Transport von defekten Geräten zur Reparatur an die **pharmatic ag** sowie der Rücktransport zum Eigentümer auf Verantwortung und Kosten des Kunden. Die Geräte sind zum Versand an die **pharmatic ag** sorgfältig zu verpacken.

4.2.4 Beschränkung der Herstellergarantie

Die Herstellergarantie deckt weder Schäden, die durch Installationen, Nutzungen, Umrüstungen oder Reparaturen



seitens dritter Personen verursacht wurden, noch Schäden, die auf äussere Einwirkung zurückzuführen sind. Der Hersteller übernimmt keine Garantieverpflichtungen für Produkte anderer Hersteller, z.B. für in den Kaufprodukten integrierte Soft- und Hardware. Diese Produkte fallen unmittelbar unter die Gewährleistung ihrer Hersteller bzw. Entwickler.

In keinem Fall kann die Garantie für Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden, ungeachtet des durch Havarie oder Unfall entstandenen finanziellen Schadens bzw. Nutzungsausfall.

4.2.5 Zusätzliche Leistungen der **pharmatic ag**

Die **pharmatic ag** kann selbstverständlich auch Leistungen übernehmen, wie sie unter 4.2.3 und 4.2.4 aufgeführt sind, z.B. Service-Dienstleistungen für Hard- und Software und die nicht durch die Herstellergarantie abgedeckt sind. Die Verrechnung erfolgt gemäss der Tarifliste im Anhang.

Im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten vermietet die **pharmatic ag** Ersatzhardware.

pharmatic ag verpflichtet sich, im Sinne der Qualität, die Daten der Systemkonfigurationen zu führen und diese Daten vertraulich zu behandeln.

4.3 Erweiterte Garantie für Hardware durch die pharmatic ag

4.3.1 Erweiterte Garantie

Falls Ihnen die vom Hersteller gewährte Garantie nicht ausreichend erscheint, bieten wir Ihnen eine erweiterte Garantieleistung mit der Bezeichnung « Erweiterte Garantie » an. Bei Ausfall des gelieferten Systems beinhaltet diese die Geräterücknahme, das zur Verfügung stellen von Ersatzmaterial und die Neuinstallation von Programmen, sowie die damit verbundenen Fahrtkosten und die Beschaffung von Hardware. Die erweiterte Garantie wird in einem gesonderten Vertrag geregelt.

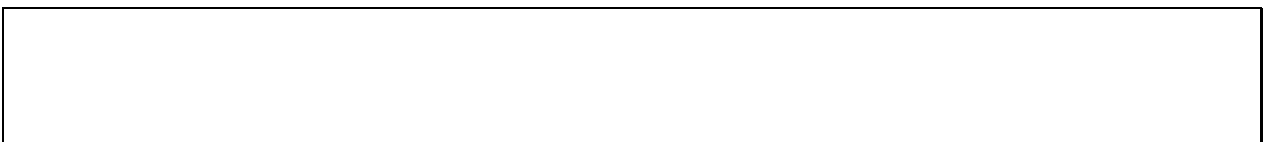
4.3.2 Die erweiterte Garantie bezieht sich nicht auf

- ✓ Defektes Material welches nicht mehr unter Garantie steht
- ✓ Das Beheben von Fehlern im Betriebssystem, Viren und auftretenden Verbindungsstörungen
- ✓ Die regelmässige Reinigung und vorbeugende Wartung der Hardware

4.4 Hardware ohne Garantie und ohne erweiterte Garantie

4.4.1 Personaleinsatz und Kosten

Fällt die betroffene Hardware weder unter die normale noch unter die erweiterte Garantie, erfolgt der Einsatz nach folgenden Verrechnungsregeln: Für die Anreise wird dabei eine Wegpauschale in Rechnung gestellt. Die Berechnung der tatsächlichen Arbeitsleistung unseres Mitarbeiters vor Ort, erfolgt nach einem Regel-Stundensatz (siehe Tarifliste im Anhang).



4.4.2 Reparatur von defekten Geräten

Die Reparatur von defekten Geräten wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Auf Wunsch kann ein Kostenvoranschlag, gemäss der Tarifliste im Anhang, angefordert werden. Bei nicht erfolgter Reparatur, wird eine Pauschale in Rechnung gestellt.

4.5 Fremdhardware

Fremdhardware muss nach Standard der **pharmatic ag** (Maschinename, Laufwerksbezeichnung etc.) ausgewählt und aufbereitet werden. Die Kosten für die Kontrolle, Aufbereitung und Installation des Materials, werden nach Aufwand und gemäss der Liste im Anhang verrechnet. Bei Fremdhardware lehnt **pharmatic ag** jegliche Ansprüche auf Garantieleistungen ab. Diese müssen bei Ihrem Hardware Lieferanten geltend gemacht werden.

pharmatic ag behält sich das Recht vor, Hardware zu akzeptieren und die Bedingungen der Aufbereitung zu bestimmen. Falls vom Kunden Material, welches nicht dem Standard der **pharmatic ag** entspricht, gewünscht wird, werden alle anfallenden Kosten gemäss der Tarifliste im Anhang verrechnet.

Bei Lieferung von Fremdhardware durch den Kunden, kann PHARMATIC AG, auch wenn sie das Material akzeptiert hat, nicht garantieren, dass dieses zur vollsten Zufriedenheit funktionieren wird.

4.6 Software für Betriebssysteme bzw. andere Systemhäuser (für Büro und Wissenschaft)

Software für Betriebssysteme bzw. anderer Systemhäuser ist nicht Eigentum der **pharmatic ag** und fällt somit unter die Garantie des jeweiligen Herstellers (Microsoft, Magic MSE, Btrieve, Pervasive, SQL, Pharmavista, Sophos...).

Im Allgemeinen beinhalten die erworbenen Nutzungslizenzen keine Anrechte auf spätere Updates.

Der Wechsel zu einer nächsthöheren Version ist nur dann problemlos möglich, wenn diese durch die "Golden Gate" oder „Tactil“- Software der **pharmatic ag** unterstützt wird. Teilweise kann ein Update der Hardware nötig sein. Wir empfehlen Ihnen, in jedem Fall Rücksprache mit der **pharmatic ag** zu nehmen. Die Kosten für Anreise und Personaleinsatz im Rahmen der Umstellung auf eine andere Programmversion (Lizenz-Updates) gehen zu Lasten des Kunden.

pharmatic ag übernimmt keine Verantwortung für Fremdprogramme und dessen Verhalten (unbeabsichtigte Verbindungen, langsame Konfigurationen, Parametrisierungen, etc.) Ungeachtet ob sie durch **pharmatic ag** installiert wurden.



4.6.1 Internetanschluss & Viren

Wünscht der Anwender einen Internet-Anschluss, kann dieser durch **pharmatic ag** bereit gestellt werden. Der Anschluss kann sowohl als Einzelplatz- als auch als Netzwerkvariante realisiert werden. Voraussetzung dafür ist die Wahl eines PROVIDERS. OFAC bietet über seinen Provider OVAN einen schnellen und datensicheren ISDN-Anschluss mit Internet-Zugang an.

- Internet- Nutzung

Internet-Nutzer sollten wissen, dass die Datenübermittlung per Internet sicherheitstechnisch nicht in vollem Umfang den Anforderungen gerecht wird. Der Grund hierfür ist die Übertragung über unterschiedliche Netze mit unterschiedlichen technischen Eigenschaften und Kapazitäten, die zu bestimmten Tageszeiten überlastet sind. Die **pharmatic ag** kann daher keinesfalls für Probleme, bei der Einwahl bzw. beim Zugang in das Provider-Netz oder Internet bzw. bei der Anwahl einer bestimmten Webseite, von dem durch unsere Firma installierten Internetanschlusses, verantwortlich gemacht werden.

Darüber hinaus sollte sich der Internet-Nutzer darüber bewusst sein, dass die über das Netz übertragenen Daten nicht gegen Fremdzugriff geschützt sind. Daher geschieht die Übermittlung von Passwörtern und vertraulichen Codes, sowie sämtlicher sensibler Informationen auf eigenes Risiko des Nutzers.

- Virenschutz

Sowohl die Nutzung des Internet als auch der Zugriff zu Daten auf CD, DVD USB-Stick oder jeden anderen Datenträger, setzen den Anwender der potenziellen Gefahr eines Virus aus. Im Falle des Internet oder der Nutzung externer Datenbanken, obliegt es dem Kunden die geeigneten Massnahmen zum Schutz, der auf seinem eigenen System gespeicherten Daten und/oder Software- Programmen zu treffen. Wir können lediglich die Nutzung von Antivirus-Programmen empfehlen. **pharmatic ag** bietet dafür das professionelle Antivirus-Programm SOPHOS an. Der Benutzer ist sich bewusst, dass auch das beste Antivirenprogramm mit seinem letzten Update, nur die Risiken einer Panne minimieren und kein absoluter Schutz bieten kann. **pharmatic ag** kann nicht für eventuelle Virus-Schäden haftbar gemacht werden, auch wenn ein Antivirus-Programm durch unsere Firma installiert wurde.

- Externe Angriffe

Sogar mit einem leistungsfähigen Antivirusschutz ausgerüstet, ist ein internes, mit dem Internet verbundenes Datennetz, oft externen Angriffen ausgesetzt (Übernahme der Kontrolle des PC's, Datendiebstahl, Kennwort, u.s.w). Diese Art von Angriffen, passiert im allgemeinen in der Form von Viren-Programmen oder trojanischen Pferden. Um diese Art von Datenmissbrauch zu vermeiden, schlägt Pharmatic eine Firewall vor, die Ihr internes Netz gegen Angreifer von aussen schützt. Die Netzwerke und Maschinen, die von einer Firewall geschützt werden, blockieren jede verdächtige Anfrage aus den Websites automatisch und fragen zuerst beim Benutzer nach einer Bestätigung, ob diese Operation durchgeführt werden darf. Auf diese Weise können externe Angriffe abgewehrt oder annulliert werden. Deshalb ist es absolut empfehlenswert, das interne Netzwerk mit einer Firewall zu schützen.

- Unbeabsichtigte Verbindungen

Die Übertragung von Daten durch nicht beabsichtigte Verbindungen (spontane Verbindungen) über das Internet, ist meist auf eine automatische und häufig durchgeführte Konfiguration zurückzuführen. Beispielsweise von Mail-Programmen oder Adressen, von Suchmaschinen bzw. anderer Programme (Real Player, Music Audio etc.), deren Funktionsfähigkeit durch häufigen Verbindungsaufbau überprüft werden sollte. Jedoch können hierfür auch



Software-Updates oder andere Faktoren die Ursache sein. Die dabei entstehenden Verbindungskosten sind durch den Anwender zu tragen. Im Zweifelsfall stellt **pharmatic ag** einen Diagnose-Tool bereit und bietet entsprechende Unterstützung in Form einer Systemüberprüfung an.

4.6.2 Tarife und Leistungsabrechnung

Unsere Leistungen für Reparaturen, Installationen, Schulungen und Einführungen werden auf der Grundlage der durch den Kunden unterzeichneten Angebotsunterlagen erbracht. Wurde kein Angebot erstellt, werden die erbrachten Leistungen gemäss der Tarifliste abgerechnet. Die **pharmatic ag** behält sich das Recht vor, diese Preise jederzeit und ohne Vorankündigung anzupassen.

4.6.3 Notbereitschaftsdienst

In dringenden Fällen sichern Ihnen die Mitarbeiter der **pharmatic ag** über unseren Notbereitschaftsdienst kompetente Beratung und Hilfe an. Dieser Bereitschaftsdienst steht Ihnen ausserhalb der Büroarbeitszeiten, während der Mittagspause, über das gesamte Wochenende und an Feiertagen zur Verfügung.

Notbereitschaftsdienst ☎ 031 / 381 18 20

Von Montag bis Freitag:

Ab 17.30 Uhr bis 08.00 Uhr und von 12.15 Uhr bis 13.30 Uhr

An Wochenenden:

Von Freitag ab 17.30 Uhr bis Montag 08.00 Uhr

An Feiertagen (Kanton Bern):

Ab 17.00 Uhr des Vortages bis 08.00 Uhr des anschliessenden Tages

- Vorgehen

Bei Störungen rufen Sie bitte die Nummer 031 / 381'18'20 der Konzernzentrale der SECURITAS AG in Bern an. Von dort wird Ihr Anruf zu einem Mitarbeiter des Notbereitschaftsdienstes der **pharmatic ag** weitergeleitet. Innerhalb der nächsten halben Stunde setzt sich dieser Mitarbeiter mit Ihnen in Verbindung, um die erforderlichen Massnahmen zur Behebung Ihrer Störung abzustimmen. In dem Bemühen, Ihnen eine allseitig befriedigende Lösung anzubieten und den reibungslosen Betrieb Ihrer Apotheke zu sichern, werden alle zur Verfügung stehenden Mittel eingesetzt, einschliesslich des Systems der Ferndiagnose- und Wartung. Darüber hinaus sieht die **pharmatic ag** für aussergewöhnliche Fälle, zusätzliche Massnahmen vor.

- Kosten

Die Kosten für die Inanspruchnahme des Notbereitschaftsdienstes sind nicht im Standard-Wartungsvertrag begriffen. Der Notbereitschaftsdienst wird gemäss der Tarifliste im Anhang verrechnet.

4.6.4 Technischer Support

Bei technischen Problemen (Installation Internetanschluss, technischen Störungen, Installation von Software anderer Hersteller, Hardware- Konfiguration etc.), die nicht unmittelbar mit der Anwendersoftware "Golden Gate"

oder „Tactil“ im Zusammenhang stehen, bietet **pharmatic ag** eine kostenpflichtige Serviceline an, über die Sie direkt mit Fachleuten Kontakt aufnehmen können. Diese beraten Sie entsprechend und versuchen, Ihr Problem möglichst zu lösen und Ihnen somit den Einsatz eines Mitarbeiters zu ersparen. Je nach Problemstellung, wird dieser Service verrechnet. (Kosten: siehe Tarifliste im Anhang). Sollte bei einem festgestellten Problem die Intervention durch eine Spezialisten erforderlich sein, geht dies zu Lasten des Kunden.

4.6.5 Erreichbarkeit der Bereitschaftsdienste

Infoline, Notbereitschaftsdienst und technischer Support : wer hilft wann ?

Pharmatic AG:

☎ 031 / 388 15 15

Montag bis Freitag:
von 08.00 Uhr bis 12.15 Uhr
von 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Infoline:

☎ 031 / 388 15 10

Montag bis Freitag:
von 08.00 Uhr bis 12.15 Uhr
von 13.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Notbereitschaftsdienst:

☎ 031 / 381 18 20

Von Montag bis Freitag:
ab 17.30 bis 08.00 Uhr und 12.15 bis 13.30 Uhr
An Wochenenden:
von Freitag ab 17.30 Uhr bis Montag 08.00 Uhr
An Feiertagen (Kanton Bern):
ab 17.00 Uhr des Vortages bis 08.00 Uhr des anschliessenden Tages

4.7 Daten

4.7.1 Datensicherheit

Die Datensicherheit unterliegt der Verantwortung des Kunden. **pharmatic ag** stellt die nötigen Sicherheitswerkzeuge, für die Daten auf dem Server, zur Verfügung. Die Benützung und die Kontrolle für den einwandfreien Ablauf stehen in der Verantwortung des Kunden. Das Sichern der Daten der Arbeitsstationen, welche nicht auf dem Server gespeichert sind, unterliegen nicht der Zuständigkeit der **pharmatic ag**.

pharmatic ag verpflichtet sich zur Übernahme der Golden Gate, Tactil und Pharmacy (PMS) Daten. Alle anderen Daten (OS und Programm Konfigurationen, Benutzerprofile, Favoriten, E-Mails, Arbeitsdokumente, ...) werden nach Möglichkeit in Regiearbeit (siehe Tarifliste) übernommen.

5 VERSICHERUNG

Die **pharmatic ag** versichert, falls gewünscht, die gemietete oder gekaufte Hardware gegen Diebstahl, Brand, Schäden durch Blitzeinschlag oder durch äussere Einflüsse und Naturkatastrophen. (IETI- Versicherung) mit Selbstbehalt von CHF 500.00 und monatlicher Prämie je nach Hardware-Konfiguration.

6 EIGENTUMSVORBEHALT & REKLAMATIONEN

Bis zur vollständigen Begleichung unserer Forderungen, bezüglich der gelieferten Ware, bleibt diese unser Eigentum. Dem Käufer ist es nicht gestattet, die gelieferte Ware zu verpfänden oder als Sicherheit zu übereignen, solange er die Rechnung nicht in voller Höhe bezahlt hat.

Reklamationen können nur Berücksichtigung finden, wenn sie innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der Ware geltend gemacht werden. Versteckte Mängel sind umgehend nach deren Erkennen, spätestens jedoch in den darauffolgenden sechs Monaten, mitzuteilen. Dies gilt nur für den noch vorhandenen Teil der Ware. Die Garantie beinhaltet eine unmittelbare Verbesserung, in Form einer zusätzlichen Lieferung oder auch eines Preisnachlasses. Ein Anspruch auf Schadenersatz infolge nicht erbrachten Garantieleistungen ist ausgeschlossen.

7 VERZUG UND VERZUGSFOLGEN

Der Nutzer ist im Verzug, wenn:

- ✓ er der Zahlung der fälligen Raten nicht nachkommt, selbst nach einer Mahnung mit der Aufforderung, den fälligen Betrag innerhalb der nächsten 30 Tage zu begleichen.
- ✓ er gegen eine vertragliche Vereinbarung verstösst und diesen Verstoß trotz unserer schriftlichen Aufforderung nicht rückgängig macht.
- ✓ er in Konkurs geht oder einen Liquidationsaufschub beantragt.

Bei Vorliegen eines Verzugs seitens des Vertragspartners können wir:

- ✓ ohne weitere Formalitäten die Software "Golden Gate" oder „Tactil“ löschen, mit Ausnahme der eigenen Daten und Software-Programme des Vertragspartners, sowie Schadenersatzansprüche geltend machen.
- ✓ den Vertrag weiterführen, verbunden mit der Forderung, die fälligen Beträge zuzüglich der aufgelaufenen Verzugszinsen zu begleichen. Zusätzlich können wir Schadenersatzansprüche stellen.

Darüber hinaus behalten wir uns bei Zahlungsverzug des Vertragspartners das Recht vor, rechtliche Mittel zur Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen einzusetzen. Auch wenn dies zu einem späteren Zeitpunkt geschieht, bedeutet das nicht, dass wir auf den Einsatz von Rechtsmitteln verzichten.

8 GERICHTSSTAND

Gerichtsstand ist der rechtmässige Firmensitz der **pharmatic ag**.



9 ANHANG 1 : TARIFLISTE

Fahrtkosten (Anfahrt)

Für jede Anfahrt wird eine Wegpauschale in der Höhe von CHF 170.00 verrechnet.

Preise für interne Leistungen

- Kunden-Support CHF 120.00/Stunde
- Technische Abteilung
(Entwicklung, Testing, Deployment) CHF 160.00/Stunde / 1200.00/Tag (8 Stunden)
- Projektingenieur/Business Consultant
(Analysen, Datenbank, Projektleitung) CHF 200.00/Stunde / 1500.00/Tag (8 Stunden)

Preise für Leistungen vor Ort

- Kunden-Support CHF 140.00/Stunde
- Technische Abteilung CHF 180.00/Stunde
- Projektingenieur/Business Consultant CHF 230.00/Stunde / 1700.00/Tag (8 Stunden)
- Wegpauschale CHF 170.00/Stunde

Pauschalen

- Kostenvoranschlag-Pauschale CHF 90.00/Auftrag
- CarePack: 4 Einsätze pro Jahr von max. 6 Stunden zum Preis von CHF 2600.00/Jahr

Notbereitschaftsdienst

- Anrufpauschale CHF 100.00/Anruf
- Kunden-Support CHF 200.00/Stunde

Ausserhalb der pharmatic ag Öffnungszeiten

Ausserhalb der **pharmatic ag** Öffnungszeiten (siehe 4.6.5) werden folgende Zuschläge verrechnet :

- Samstag und Wochentags ab 20 Uhr : 50%
- Sonntag und Feiertage : 100%

Alle Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.

