

## ALLGEMEINE VERKAUFS- UND SERVICEBEDINGUNGEN

Diese Fassung ist für alle Verträge verbindlich und ersetzt alle bisherigen Regelungen. Die Pharmatic AG behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen vorzunehmen. Sämtliche Formulierungen schliessen selbstverständlich die weibliche Form ein.

### 1 ALLGEMEINES

Diese allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen sind – eventuell mit besonderen Bedingungen – integraler Bestandteil der Verträge. Mit der Bestellung oder Nutzung, der durch die Firma Pharmatic AG entwickelten Software, unterliegt der Benutzer automatisch, in vollem Umfang, den nachstehenden Geschäftsbedingungen. Diese regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der Pharmatic (nachfolgend: Pharmatic) und dem Kunden. Als Kunde verstehen sich natürliche oder juristische Personen, die aus beruflichen Gründen eine Dienstleistung der Pharmatic AG in Anspruch nehmen.

Pharmatic bietet insbesondere folgende Produkte und Dienstleistungen an:

- Hardware
- Betriebssysteme
- Offizin-Software (entwickelt und produziert durch Pharmatic)
- Software-Programme von Drittanbietern (Bürokommunikation, Wissenschaft & Sicherheit)
- Dienstleistungen (Beratung, Installation, Schulung und Integration)

Änderungen und Ergänzungen dieser allgemeinen Verkaufs- und Servicebedingungen müssen schriftlich erfolgen.

### 2 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

#### 2.1 Offerten

Schriftliche Offerten sind während der darin angegebenen Dauer gültig. Ist keine Frist vermerkt, gilt das Angebot während 30 Tagen. Aufgrund unserer Unternehmenspolitik betreffend die laufende Aktualisierung unserer Produkte können diese jederzeit geändert werden. Pharmatic garantiert jedoch, dass ihr Funktionsumfang oder ihre 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, ab dem 8. Tag nach unserem Versand eines Einschreibens, das den Kunden auffordert, seiner Bestellung nachzukommen. Zusätzliche Kosten infolge der Stornierung können erhoben werden, wenn eine Installation vorgesehen war. Im Fall der spezifischen Entwicklung einer Software ist der Gesamtbetrag des in der Auftragsbestätigung vermerkten Preises zu entrichten, selbst wenn der Kunde seinem Auftrag nicht stattgibt.

#### 2.3 Preise

Die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Preise sind bis zum Zeitpunkt der Lieferung des bestellten Produkts gültig, unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit eine Preisänderung

erfolgte. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen werden separat verrechnet.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.

Die Wartungs- und Mietbeträge unterliegen einer jährlichen Indexierung gemäss dem schweizerischen Lohnindex.

#### 2.4 Zahlungsbedingungen

Die Ware ist zum Zeitpunkt der Lieferung ohne Abzüge zu bezahlen. Unberechtigte Abzüge werden nachverrechnet. Die Zahlung kann wie folgt geleistet werden: per Lastschrift auf dem Ofac-Abwicklungskonto des Kunden oder via Banküberweisung. Falls der Kunde den Kaufpreis nach der Lieferung oder der Installation entrichten darf, ist dieser innert 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung zahlbar. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der vorgegebenen Frist, wird ab dem Rechnungsdatum rechtskräftig und ohne Mahnung ein Jahreszinssatz von 10 % des Preises fällig. 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 von Pharmatic:

- Installation von Telefonleitungen (ausser anders offeriert)
- Installation elektrischer Leitungen und des Computernetzwerks Ethernet, Kabel, Steckdosen und Elektromaterial im Allgemeinen
- Anmeldung bei der Datenbank (Copyright) e-mediat und/oder anderen Datenbanken
- Verbrauchsmaterial für die Inbetriebnahme des Systems (CD, DVD, Papier, Ersatz-Toner, Etiketten u. a.)
- Schreiner- und Einrichtungsarbeiten

#### 2.6 Installation

2.6.1 Installationsfristen

Die Installationsfrist wird bei Unterzeichnung der Offerte bestimmt. Das Ergebnis der Service- und Supportleistungen wird durch Unterzeichnung des Arbeitsrapports abgenommen.

2.6.2 Terminverschiebung der Installation und/oder Schulung durch den Kunden

Die vereinbarten Installations- und/oder Schulungsdaten gelten als verbindlich 10 Tage nach Erhalt der Bestätigung.

Falls die Termine durch den Kunden verschoben werden, fallen folgende Gebühren an:

- 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

## 3 DIE PROGRAMME GOLDEN GATE ODER TACTIL/ TACTIL SERVER ON CLOUD: KAUF, MIETE, WARTUNG

---

### 3.1 Lizenzen / Miete

Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud sind Standard-Verwaltungssysteme für den Einsatz in der Offizin und Eigentum der Pharmatic AG (Copyright). Pharmatic erteilt ihren Kunden Nutzungslizenzen je nach Anzahl Arbeitsstationen. Die Nutzungslizenz kann ausschliesslich monatlich bezahlt werden, einschliesslich Miete und Wartung der Software. Die Nutzungslizenz für Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud ist an das System des Kunden gebunden und darf nicht an Dritte weiter verkauft oder diesen kostenlos überlassen werden, auch nicht teilweise. Der Kunde verpflichtet sich zur Wahrung des Urheberrechts von Pharmatic.

Der Kunde hat das Recht, Programme von anderen Herstellern auf seinem IT-System zu installieren. Pharmatic muss dafür vorgängig ihre schriftliche Einwilligung erteilen und die Programme müssen den Standards von Pharmatic entsprechen. Für eventuell auftretende Kompatibilitätsprobleme zwischen Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud und den installierten Programmen anderer Softwarehersteller, übernimmt Pharmatic keine Verantwortung. Der Benutzer und Anwender von Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud kann daher auch keine Ansprüche für dadurch entstandene Systemschäden geltend machen.

### 3.2 Wartung

Der Wartungsvertrag für die Programme Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud ist obligatorisch. Bei Tactil/Tactil Server on Cloud ist die Wartung im Preis der monatlichen Raten für die Miete inbegriffen. Die Aktualisierung (Update) der Software im Kundensystem ist ebenfalls obligatorisch, um die Qualitätssicherung zu gewährleisten. Die Software-Wartung umfasst:

- Unterstützung per Telefon (Infoline) innerhalb der Öffnungszeiten (siehe 4.6.5).
- Die Inanspruchnahme des Wochenend-Pikettdienstes (siehe 4.6.3) gegen eine Kostenbeteiligung gemäss Spezialtarif für Piketteinsätze (siehe Art. 5 Tarifliste).
- Die Konfiguration der Software durch Pharmatic über Fernwartung.
- Regelmässiger Versand von Programmänderungen und die damit verbundene Datenpflege sowie die Anpassung des Systems an die aktuellen Anforderungen des Gesundheitswesens oder der Gesetzgebung.
- Regelmässiger Versand von aktualisierten Dateien wie beispielsweise Artikeldateien, Codex, Interaktionen, Ärzte usw.
- Die Garantie für eine jederzeit mögliche Weiterentwicklung des Systems.
- Relevante Änderungen in der Software, die infolge eines Wechsels des Betriebssystems nötig sind, welcher von Pharmatic entschieden werden kann, sind Bestandteil des Mietvertrags. Der Übergang zur neusten Software-Version von Pharmatic erfolgt automatisch ohne zusätzliche Kosten für Offizin-Verwaltungssysteme von Pharmatic. Eventuell anfallende Kosten für eine Anpassung des Betriebssystems, Datenmigration oder Aktualisierung der Hardware werden dem Kunden jedoch in Rechnung gestellt.

### 3.3 Dateien von Drittpersonen

Pharmatic haftet nicht für den Inhalt der Dateien Dritter (Artikeldateien, Interaktionen, Ärzte u. a.).

### 3.4 Kündigung des Lizenz-/Wartungsvertrags

Ein Rücktritt vom Vertrag kann ausschliesslich in schriftlicher Form per Einschreiben erfolgen. Die Kündigung muss 3 Monate vor dem im Vertrag des Kunden festgelegten Vertragsablauf erfolgen.

## 4 SERVICES

---

### 4.1 Interventionszeiten

Pharmatic definiert dringende Interventionen wie folgt:

- Mehr als 40 % der POS (Kassen im Front Office der Apotheke) sind ausser Betrieb.
- Der Golden Gate- / Tactil Lokal- oder On-Cloud-Server ist ausser Betrieb.
- Das lokale Netzwerk (LAN) ist ausser Betrieb.

In diesen Fällen erfolgt die Intervention (Ankunft vor Ort) innert 8 Arbeitsstunden von Pharmatic sobald der Fall vom First-Level-Support als «dringend» beurteilt wird.

Alle anderen Einsätze werden als nicht dringend eingestuft und so rasch wie möglich, je nach Verfügbarkeit von Pharmatic sowie nach dem «Best-Effort-Prinzip» ausgeführt.

### 4.2 Hardware-Garantie

Für sämtliche bei Pharmatic gekaufte Hardware wird seitens des Herstellers eine Garantie gewährt. Diese unterliegt den jeweils zum Zeitpunkt des Hardware-Kaufs gültigen Geschäftsbedingungen. Die Dauer der Garantie kann vom Hersteller jederzeit geändert werden. Einzelheiten zum tatsächlichen Umfang der Garantieleistungen können auf der Hersteller-Website eingesehen werden.

#### 4.2.1 Im Allgemeinen schliesst die Herstellergarantie ein:

- Ersatzteile
- Reparaturen durch den Hersteller
- Vor-Ort-Garantie, sofern sie vom Hersteller angeboten wird, gemäss dessen Bedingungen

#### 4.2.2 Nicht durch die Herstellergarantie gedeckte Leistungen

Die Herstellergarantie beinhaltet weder die Rücknahme und Neuinstallation der Programme und Daten von Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud, noch das Konfigurieren der Hardware oder des Systems nach einer Panne. Das gleiche gilt für leihweise überlassene Hardware-Komponenten. Wurde keine Vor-Ort-Garantie gewährt, erfolgen der Transport von defekten Geräten zur Reparatur an Pharmatic sowie der Rücktransport zum Eigentümer auf Verantwortung und Kosten des Kunden. Die Geräte sind zum Versand an Pharmatic sorgfältig zu verpacken.

#### 4.2.3 Beschränkung der Herstellergarantie

Die Herstellergarantie deckt weder Schäden, die durch Installationen, Nutzungen, Umrüstungen oder Reparaturen durch eine unbefugte Drittperson verursacht wurden, noch Schäden, die auf äussere Einwirkung oder auf Produkte Dritter zurückzuführen sind. Integrierte Soft- und Hardware liegen unter der Verantwortung 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. Nutzungsausfalls.

#### 4.2.4 Zusätzliche Leistungen von Pharmatic

Pharmatic kann falls nötig Leistungen nach Aufwand übernehmen, wie sie unter 4.2.2 & 4.2.3 aufgeführt sind, z. B.

Service-Dienstleistungen für Hard- und Software die nicht durch die Herstellergarantie gedeckt sind (siehe Art. 5 Tarifliste).

Im Rahmen der Möglichkeiten vermietet Pharmatic Ersatzhardware.

Pharmatic verpflichtet sich, aus Qualitätsgründen und ausschliesslich zu internen Zwecken, eine Datenbank mit den Systemkonfigurationen ihrer Kunden zu führen.

#### **4.3 Die Garantierweiterung für Material von Pharmatic**

Zur Deckung der Interventionen von Pharmatic bei eventuellen Schadensereignissen, bietet Pharmatic eine «Erweiterte Garantie» an. Bei einem Systemausfall deckt diese die Rücknahme und Neuinstallation von Programmen, die Konfiguration des defekten Systems, die Fahrtkosten und die Beschaffung von Hardware, den Ersatz des defekten Materials während der Reparatur, wodurch ähnliche Funktionalitäten gewährleistet werden können. Die erweiterte Garantie wird in einem separaten Vertrag geregelt.

##### **4.3.1 Die erweiterte Garantie bezieht sich nicht auf:**

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

#### **4.4 Hardware ohne Garantie und ohne erweiterte Garantie**

##### **4.4.1 Interventionszeiten und Kosten**

Fällt die betroffene Hardware unter keine Garantie, erfolgt der Einsatz in Abhängigkeit der Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter (Aufenthalt in der Region). Dabei wird eine Wegpauschale verrechnet und ein Stundensatz nach Aufwand für die Arbeitsleistung des Mitarbeiters (siehe Art. 5 Tarifliste).

##### **4.4.2 Reparatur von defekter Hardware**

Die Reparatur von defekten Geräten wird in Rechnung gestellt. Auf Wunsch kann gegen einen Pauschalpreis ein Kostenvorschlag angefordert werden (siehe Tarifliste im Anhang). Diese Pauschale wird nur bei nicht erfolgter Reparatur in Rechnung gestellt.

#### **4.5 Vom Kunden gelieferte Hardware**

Vom Kunden gelieferte Hardware muss nach Standard von Pharmatic ausgewählt und installiert werden. Die Kosten für die Kontrolle, Aufbereitung und Installation dieses Materials, werden nach Aufwand gemäss Tarifliste (Art. 5) verrechnet. Pharmatic lehnt jegliche Ansprüche auf Garantieleistungen ab. Diese müssen beim Hardware-Verkäufer geltend gemacht werden.

Pharmatic behält sich das Recht vor, Hardware zu akzeptieren und die Bedingungen für die Installation zu bestimmen. Falls der Kunde Material installieren möchte, welches nicht dem Pharmatic-Standard entspricht, wird die Arbeit nach Aufwand gemäss der Tarifliste (Art. 5) verrechnet.

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

#### **4.6 Betriebs- oder Drittsoftware (Bürokommunikation, Wissenschaft und Sicherheit)**

Software für Betriebssysteme oder von Drittanbietern ist nicht Eigentum von Pharmatic und fällt somit unter die Betriebs- und Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers (Microsoft,

Magic MSE, Btrieve, Pervasive, SQL, Pharmavista, SOPHOS usw.).

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

Der Wechsel zur nächsten Version dieser Software ist nur dann problemlos möglich, wenn diese durch die Programme Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud von Pharmatic unterstützt wird. In solchen Fällen sollte Pharmatic kontaktiert werden. Die Kosten für Migration und Personaleinsatz im Rahmen der Umstellung auf eine andere Programmversion (Lizenz-Updates) gehen zulasten des Kunden. Ausserdem kann für bestimmte Migrationen ein Update der Hardware unumgänglich sein.

Pharmatic haftet nicht für Drittsoftware und deren Verhalten (unbeabsichtigte Verbindungen, langsame Konfigurationen, Einstellungen usw.), unabhängig davon, ob sie durch Pharmatic installiert wurden oder nicht.

##### **4.6.1 Internetanschluss, Viren und externe Angriffe**

Wünscht der Anwender einen Internetanschluss, kann dieser von Pharmatic als unabhängiger Anschluss oder im Netzwerk bereitgestellt werden. In jedem Fall muss sich der Kunde vorher bei einem Internet-Provider abonniert haben.

##### **• Internetnutzung**

Internetnutzer sollten wissen, dass die Datenübermittlung über Internet technisch nicht absolut verlässlich ist. Diese Daten werden über verschiedenste Netze mit unterschiedlichen technischen Eigenschaften und Kapazitäten übertragen, die zu bestimmten Tageszeiten überlastet sind. Falls Pharmatic den Internetanschluss installiert hat, kann sie keinesfalls für Probleme bei der Schnelligkeit oder beim Zugriff auf das Provider-Netz oder auf bestimmte Websites verantwortlich gemacht werden.

Dem Internetnutzer sollte bewusst sein, dass die über das Netz übertragenen Daten nicht vor möglichem Missbrauch geschützt sind. Die Übermittlung von Passwörtern und vertraulichen Codes, sowie sämtlicher sensibler Informationen durch den Benutzer geschieht auf eigenes Risiko.

##### **• Viren**

Die Nutzung von Internet und auch von Datenträgern wie CD, DVD, USB-Stick oder andere setzen den Anwender der potenziellen Gefahr eines Virus aus. Im Falle des Internets oder der Nutzung externer Datenträger obliegt es dem Kunden, die geeigneten Massnahmen zum Schutz der auf seinem System gespeicherten Daten und/oder Programme zu treffen. Pharmatic kann lediglich die Nutzung von Antivirenprogrammen empfehlen. Pharmatic bietet hierzu das professionelle Antivirenprogramm SOPHOS an. Dem Benutzer ist bewusst, dass auch das beste Antivirenprogramm mit seinem letzten Update, lediglich das Risiko einer Panne minimieren und keinen absoluten Schutz bieten kann. Selbst wenn Pharmatic ein Antivirenprogramm installiert hat, kann sie nicht für eventuelle Schäden durch Viren haftbar gemacht werden.

##### **• Externe Angriffe**

Sogar mit einem leistungsfähigen Antiviruschutz ausgerüstet, ist ein lokales, mit dem Internet verbundenes Datennetz, jeglichen externen Angriffen ausgesetzt: Übernahme der Kontrolle des PCs, Datendiebstahl Passwort, usw. Diese Art von Angriffen erfolgt in der Regel in Form von extern gesteuerten Mikro-Programmen oder trojanischen Pferden. Zur Abwehr solcher Eindringlinge und Angriffe von aussen bietet Pharmatic eine Firewall an, die das lokale Computernetzwerk des Kunden durch konzentrierte Sicherheitsmassnahmen schützt. Die Netzwerke und Maschinen, die von einer Firewall geschützt werden, blockieren jede Anfrage verdächtiger externer

Websites automatisch und fragen beim Benutzer nach einer Bestätigung, bevor eine sensible Aktion durchgeführt wird. 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

Unbeabsichtigter Datenverkehr (spontane Verbindungen) über das Internet ist meist auf eine automatische Konfiguration häufiger Updates von Mails oder Adressen, von Rechnern oder anderer Programme (Real Player, Music Audio u. a.) zurückzuführen, die während ihrer Ausführung häufig Verbindungen aufbauen. Auch Software- oder Treiber-Updates können die Ursache sein. Die dabei entstehenden Verbindungskosten sind durch den Anwender zu tragen. Im Zweifelsfall stellt Pharmatic ein Diagnose-Tool bereit und bietet Unterstützung für eine 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 (Art. 5) abgerechnet. Pharmatic behält sich das Recht vor, diese Preise jederzeit und ohne Vorankündigung anzupassen.

#### 4.6.3 Pikettdienst

Die folgende Vorgehensweise gilt sowohl für den Helpdesk als auch für den Pikettdienst, wobei allfällige Besonderheiten jeweils angegeben werden:

- Bei Ausfällen oder Fragen während der Öffnungszeiten des Helpdesk sendet der Kunde eine Nachricht an die E-Mail-Adresse [infoline@pharmatic.ch](mailto:infoline@pharmatic.ch) oder ruft die Nummer 031 381 18 10 an. Ausserhalb der Öffnungszeiten des Helpdesk ist die Nummer 031 381 18 20 des Pikettdienstes zu wählen.
- Sobald Pharmatic von dem Problem Kenntnis erlangt, kann sie den Grad der Dringlichkeit bestimmen und eine

#### 4.6.5 Öffnungszeiten der Supportdienste

vorläufige Diagnose per E-Mail, Telefon oder Fernzugriff gemäss der vom Kunden beschriebenen Situation erstellen, um einen möglichen Störfall sowie gegebenenfalls dessen Art und Ursache festzustellen. Bei einem Anruf des Pikettdienstes werden spätestens eine halbe Stunde nach dem Anruf des Kunden erste Massnahmen getroffen.

- In dringenden Fällen, d. h. in den nachfolgend ausführlich beschriebenen Notfällen, wird Pharmatic innert 8 Stunden, nachdem ein Problem von der ersten Support-Ebene als «dringend» erkannt wurde, aktiv.
- Als dringend gelten Probleme, durch die ein POS zu mehr als 40 % funktionsunfähig d. h. unzugänglich oder unbenutzbar wird.
- Alle übrigen Pannen oder Fehlfunktionen gelten als nicht dringend und werden nach dem «Best-Effort-Prinzip» so schnell wie möglich von Pharmatic behoben.
- Soweit als möglich werden die Störungen im Rahmen einer Fernwartung behoben, sodass keine Mitarbeitenden von Pharmatic zum Kunden entsandt werden müssen. Wenn es jedoch nicht möglich ist, den Fehler aus der Ferne zu beheben, kann Pharmatic einen Techniker zum Kunden schicken.
- Die Kosten für Pikettdiensteinsätze sind nicht im Standard-Wartungsvertrag inbegriffen sondern werden nach einem Spezialtarif verrechnet: Aktuell ist das eine Pauschale pro Anruf und Arbeitsstunde (gemäss Tarifliste in Art. 5).

#### 4.6.4 Technischer Support

Bei technischen Problemen (Installation Internetanschluss, technische Störung, Installation von Software anderer Hersteller, Hardware-Konfiguration usw.), die nicht unmittelbar im Zusammenhang mit Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud stehen, bietet Pharmatic einen Support durch Fachleute an, um den Einsatz eines Mitarbeiters vor Ort möglichst zu ersparen. Je nach Problemstellung, wird dieser Service verrechnet (siehe Tarifliste Art. 5). Sollte bei einem festgestellten Problem die Intervention durch einen Spezialisten erforderlich sein, geht dies zulasten des Kunden.

#### Infoline, Pikettdienst und technischer Support

##### Pharmatic AG

☎ 031 388 15 15

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

##### Infoline

☎ 031 388 15 10

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

##### Pikettdienst

☎ 031 381 18 20

Montag bis Freitag:  
12.15–13.30 Uhr und 17.30–08.00 Uhr  
An Wochenenden:  
Von Freitag ab 17.30 Uhr bis Montag 08.00 Uhr  
An Feiertagen (Kanton Bern):  
ab 17.00 Uhr des Vortags bis 08.00 Uhr des Folgetages

#### 4.7 **Datenschutz**

Der Datenschutz unterliegt der Verantwortung des Kunden. Pharmatic stellt die nötigen Tools bereit für den Schutz der auf dem Server gespeicherten Daten. Die Nutzung und die Kontrolle für einen einwandfreien Ablauf stehen in der Verantwortung des Kunden. Das Sichern der Daten der Arbeitsstationen unterliegt nicht der Zuständigkeit von Pharmatic. Pharmatic verpflichtet sich zur Übernahme der Daten der Programme Golden Gate und Tactil/Tactil Server on Cloud. Alle anderen Daten (OS- und Programm-Konfigurationen, Benutzerprofile, Favoriten, E-Mails, Arbeitsdokumente, u. a.) werden nach Möglichkeit und nach Aufwand (siehe Tarifliste Art. 5) übernommen.

## 5 **TARIFLISTE**

---

### **Fahrtkosten (Anfahrt)**

Für jede Anfahrt wird eine Wegpauschale in der Höhe von CHF 170.– verrechnet.

### **Preise für interne Leistungen**

- Kundensupport  
CHF 120.–/Stunde
- Technische Abteilung  
CHF 160.–/Stunde | 1200.–/Tag (8 Std.)  
*(Entwicklung, Tests, Inbetriebnahme)*
- Projektingenieur  
CHF 200.–/Stunde | 1500.–/Tag (8 Std.)  
*(Analysen, Datenbanken, Projektleitung)*

### **Preise für Leistungen vor Ort**

- Kundensupport  
CHF 140.–/Stunde
- Technische Abteilung  
CHF 180.–/Stunde
- Projektingenieur / Business Consultant  
CHF 230.–/Stunde | 1700.–/Tag (8 Std.)
- Wegpauschale  
CHF 170.–/Einsatz

### **Pauschalen**

- Kostenvoranschlag-Pauschale  
CHF 90.–/Offerte
- CarePack: 4 Einsätze pro Jahr von max. 6 Stunden zum Preis von CHF 2600.–/Jahr

### **Pikettdienst**

- Anrufpauschale: CHF 100.–/Anruf
- Kundensupport: CHF 200.–/Stunde

### **Preise ausserhalb der Öffnungszeiten**

Ausserhalb der Öffnungszeiten von Pharmatic (siehe 4.6.5) werden folgende Zuschläge verrechnet:

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

*Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.*

## 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 berücksichtigt werden, wenn sie innerhalb von 10 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 ausschliesslich Verbesserungen im Nachhinein in Form einer zusätzlichen Lieferung oder eines Preisnachlasses. Ein Anspruch auf Schadenersatz infolge nicht erbrachter Garantieleistungen ist ausgeschlossen.

## 7 **VERZUG UND VERZUGSFOLGEN**

---

Der Vertragspartner ist im Verzug, wenn:

- er der Zahlung der fälligen Raten nicht nachkommt, trotz einer Mahnung mit der Aufforderung zur Zahlung innert 30 Tagen.
- 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 kann Pharmatic:

- sämtliche Dienstleistungen für Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud ohne weitere Formalitäten einstellen.
- die Software Golden Gate oder Tactil/Tactil Server on Cloud ohne weitere Formalitäten löschen, mit Ausnahme der eigenen Daten und Software des Vertragspartners, sowie Schadenersatzansprüche geltend machen.
- den Vertrag weiterführen, verbunden mit der Forderung, die fälligen Beträge zuzüglich der Verzugszinsen zu begleichen, sowie Schadenersatzansprüche geltend machen.

Darüber hinaus behält sich Pharmatic 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 Pharmatic auf den Einsatz von Rechtsmitteln verzichtet.

## 8 **GERICHTSSTAND**

---

Gerichtsstand ist der rechtmässige Firmensitz der Pharmatic AG