



Stand vom 01.09.2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die swissBPM GmbH (nachfolgend swissBPM) betreibt im Internet unter „www.flowler.ch“ eine Webapplikation (nachfolgend flowler), mittels welcher Personen oder Unternehmen Geschäftsprozesse erstellen und verwalten können. Durch die Erstellung eines Accounts und der Nutzung der Software mittels flowler-Abo erklären sich die Kunden/Kundinnen mit den nachfolgend beschriebenen allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) automatisch einverstanden. Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Der swissBPM behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit sowie ohne Vorankündigung anzupassen. Die aktuelle Version ist jeweils unter www.swissBPM.ch einsehbar.

1 Bedingungen

Die Nutzung von flowler ist nur juristischen Personen oder handlungsfähigen natürlichen Personen gestattet. Der Kunde/Die Kundin ist verpflichtet, bei der Anmeldung zu flowler nur wahrheitsgemässe Angaben zu seiner Person und gegebenenfalls zu seinem Unternehmen zu machen. Der Vertrag über die Nutzung von flowler kommt mit der Registrierung für resp. Bestellung eines flowler-Abos durch den Kunden/die Kundin zustande. Zu diesem Zeitpunkt beginnt die jeweilige Laufzeit des flowler-Abos. Durch die Verletzung der Bestimmungen verwirkt der Kunde/die Kundin das Nutzungsrecht und berechtigen den swissBPM das Konto bzw. den Zugriff zu sperren. Weiterführende, bezahlte Kosten werden dem Kunden/der Kundin nicht zurückerstattet.

2 Leistungsumfang

Mit flowler können Kunden/Kundinnen verschiedene Dokumente im Zusammenhang mit Geschäftsprozess-Visualisierungen erstellen, verwalten, drucken und versenden. Zur Nutzung von flowler werden ein Internetzugang sowie ein aktueller Browser vorausgesetzt. Es besteht keine Garantie, dass flowler jederzeit ununterbrochen, sicher und fehlerfrei zur Verfügung gestellt wird. Der technische Support basiert (sofern nicht anders erwähnt) ausschliesslich per Email sowie auf „Best Effort“ Basis. Weiterentwicklungen sind aus der Leistungsbeschreibung auf der Web-Site des swissBPMs einzusehen.

3 Rechte und Pflichten des Kunden/der Kundin

Der Kunde/Die Kundin verpflichtet sich, flowler nicht missbräuchlich zu nutzen. Der swissBPM räumt dem Kunden/der Kundin das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages bestimmungsgemäss zu nutzen. Der Kunde/Die Kundin darf die Software nur vervielfältigen und bearbeiten, soweit dies durch die bestimmungsgemässe Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Eine vorübergehende oder dauernde Installation oder das Speichern der Software in den Arbeitsspeicher oder auf Datenträger ist nicht gestattet. Der Kunde/Die Kundin ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden/der Kundin daher ausdrücklich untersagt.

4 Preise und Leistungsumfang

Mit der Registrierung/Bestellung und der Miete von flowler wird dem Kunden/der Kundin das nicht übertragbare und nicht ausschliessliche, zeitlich befristete Nutzungsrecht an den verfügbaren Funktionen eingeräumt. Sämtliche, nicht ausdrücklich aufgeführten Nutzungsrechte verbleiben bei swissBPM als Inhaber aller Urheber- und Schutzrechte. Die Preise werden auf www.swissBPM.ch kommuniziert. swissBPM hält sich das Recht vor, die Preise jederzeit zu ändern. Bei bestehenden Abonnenten treten diese Preisänderungen jedoch frühestens bei der nächsten Vertragsverlängerung in Kraft. Alle Preise gelten exklusiv der gesetzlichen Mehrwertsteuer. swissBPM behält sich das Recht vor, flowler zu ändern oder um zusätzliche Funktionen zu erweitern. Durch die weitere Nutzung von flowler erklärt sich der Kunde/die Kundin automatisch mit den Änderungen einverstanden.

5 Verfügbarkeit und Haftung

Im Rahmen der Bereitstellung von flowler ergreift swissBPM alle zumutbaren Massnahmen um dem Kunden/der Kundin eine möglichst unterbrechungsfreie Verfügbarkeit zu gewährleisten. Es werden regelmässig Datensicherungen für eine bestimmte Zeit von flowler durchgeführt. Bei flowler bedingten Mängeln übernimmt swissBPM lediglich die Haftung auf Schadenersatz, sofern Grobfahrlässigkeit oder Vorsatz zur Last fällt. Die Haftung seitens swissBPM ist auf CHF 1000.– beschränkt. Weiterführende Haftung, insbesondere für Folgeschäden, mittelbare Schäden oder für entgangenen Gewinn wird ausdrücklich abgewiesen.

6 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Bei Bestellung wird zeitlich ein Vertrag mit einer Anfangslaufzeit von einem Jahr abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Registrierung/Bestellung durch den Kunden/die Kundin. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um die Periode eines Jahres. Unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Tagen zum Ablauf der Anfangslaufzeit bzw. am Ende jeder Periode sind der Kunde/die Kundin sowie swissBPM berechtigt, den Vertrag schriftlich zu kündigen oder den Anteil seiner definierten Nutzer gemäss jeweils aktueller Preisliste anzupassen. Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen.

7 Datenschutz und Datensicherung

Mit der Anmeldung zu flowler erklärt sich der Kunde/die Kundin damit einverstanden, dass swissBPM die anfallenden Daten speichert und verarbeitet. Sämtliche Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Der Kunde/Die Kundin stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten ausdrücklich zu. Des Weiteren hat der Kunde/die Kundin ein Recht auf Auskunft sowie auf Berichtigung, Sperrung oder Löschung seiner gespeicherten Daten. swissBPM ist berechtigt, nach Absprache mit dem Kunden/der Kundin, diesen als Referenz zu nennen. Die Regelung zur Auftragsdatenverarbeitung ist in einem separaten Dokument geregelt, welches diesem beiliegt resp. über www.swissBPM.ch abrufbar ist.

8 Mitteilungen

Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die angegebenen Adressen zu richten. Die Übersendung via E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis. Die Kunden/Kundinnen sind verpflichtet, dem swissBPM Adressenänderungen unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

9 Gerichtsstand & Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Schweizerischen Eidgenossenschaft unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts (IPR) sowie des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG). Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird Regensdorf ZH als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

10 Sonstiges

Beilagen (z.B. Regelung zur Auftragsdatenverarbeitung) sind Bestandteil des Vertrages. Als Dritter im Sinne dieses Vertrages gilt jede natürliche und/oder juristische Person, die von den Vertragspartnern im rechtlichen Sinne verschieden ist. Eine allfällige Rechtsgeschäftsgebühr ist vom Kunden/der Kundin zu tragen.

Stand vom 01.09.2023

Regelung zur Auftragsdatenverarbeitung

Diese Regelung konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus dem Vertragsverhältnis von swissBPM GmbH (nachfolgend swissBPM) mit dem Kunde/der Kundin ergeben.

Massgebend sind insbesondere die folgenden gesetzlichen Bestimmungen:

- i. Für Kunden/Kundinnen in der Schweiz: das schweizerische Datenschutzgesetz (DSG), die Verordnung zum Datenschutzgesetz (VDSG) sowie gegebenenfalls zusätzlich ebenfalls die DSGVO;
- ii. für Kunden/Kundinnen in Deutschland, Österreich und anderen Ländern der Europäischen Union: die DSGVO.

Diese Regelung findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen durch swissBPM personenbezogene Daten ("Daten") des Kunden/der Kundin verarbeitet werden.

1 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

Aus dem Vertrag ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung. Die Laufzeit dieser Regelung richtet sich nach der Laufzeit des Vertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Regelung nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben. swissBPM verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden als Auftragsdatenverarbeiter in den folgenden Fällen:

- Beim flowler-Abo, bei dem swissBPM im Kundenauftrag die Software betreibt. In diesem Fall werden personenbezogene Daten bearbeitet, die durch den Kunden/die Kundin in der flowler-Datenbank gespeichert werden (z.B. Personen-daten über Mitarbeitende des Kunden/der Kundin).

2 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

swissBPM verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden und nach seinen Weisungen. Der Kunde/Die Kundin ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich ("Verantwortlicher" im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO resp. Art. 5 lit. j. DSG). Die Weisungen werden durch den Vertrag festgelegt.

3 Pflichten von swissBPM

swissBPM darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Kunden verarbeiten, ausser es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DSGVO vor oder ein Rechtfertigungsgrund gemäss Art. 9 Abs. 4 DSG. swissBPM informiert den Kunden unverzüglich, wenn swissBPM der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstösst. swissBPM darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis sie vom Kunden/der Kundin bestätigt oder abgeändert wurde. swissBPM wird in ihrem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. swissBPM wird technische und organisatorische Massnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Kunden treffen, die den Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung (Art. 32 DSGVO) resp. des DSG (Art. 8 DSG) genügen. Sie müssen die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen.

swissBPM unterstützt soweit vereinbart und gegen gesonderte Vergütung den Kunden/die Kundin im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche von betroffenen Personen gem. Kapitel III der DSGVO resp. gem. dem 4. Kapitel des DSG sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DSGVO resp. Art. 24 DSG und 25 DSG genannten Pflichten. swissBPM gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Kunden/der Kundin befassten Mitarbeitern und andere für swissBPM tätigen Personen untersagt ist, die Daten ausserhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet swissBPM, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort. swissBPM unterrichtet den Kunden/die Kundin unverzüglich, wenn ihr Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Kunden/der Kundin bekannt werden. swissBPM trifft die erforderlichen Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Kunden/der Kundin ab. swissBPM nennt dem Kunden/der Kundin den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen. swissBPM gewährleistet, ihre Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DSGVO resp. Art. 1 ff. VDSG nachzukommen, ein Verfahren zur regelmässigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Massnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen. swissBPM berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Kunde/die Kundin dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt swissBPM die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Kunden/die Kundin oder gibt diese Datenträger an den Kunden/die Kundin zurück. Diese Leistungen sind gesondert zu vergüten. Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Kunden/der Kundin entweder herauszugeben oder zu löschen. Im Falle einer Inanspruchnahme des Kunden/der Kundin durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO resp. gemäss den anwendbaren Bestimmungen des schweizerischen Rechts, verpflichtet sich swissBPM den Kunden/die Kundin bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen. Diese Leistungen sind gesondert zu vergüten.

4 Pflichten des Kunden/der Kundin

Der Kunde/Die Kundin hat swissBPM unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er/sie in den Auftrags-ergebnissen Fehler oder Unregelmässigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt. Im Falle einer Inanspruchnahme des Kunden/der Kundin durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO resp. nach den anwendbaren Bestimmungen des schweizerischen Rechts gilt Abschnitt 3 Abs. 10 dieses Dokumentes entsprechend. Der Kunde/Die Kundin nennt swissBPM den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

5 Anfragen betroffener Personen

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an swissBPM, wird swissBPM die betroffene Person an den Kunden/die Kundin verweisen. swissBPM leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Kunden/die Kundin weiter. swissBPM haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Kunden/der Kundin nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

6 Nachweismöglichkeiten

swissBPM weist dem Kunden/der Kundin auf Aufforderung die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Kunden/die Kundin erforderlich sein, muss der Kunde/die Kundin dafür einen anerkannten Datenschutzexperten beauftragen. Die Prüfung durch den Datenschutzexperten ist zu den üblichen Geschäftszeiten durchzuführen unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit. swissBPM darf diese von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden/Kundinnen und der eingerichteten technischen und organisatorischen Massnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Kunden/die Kundin beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu swissBPM stehen, hat swissBPM gegen diesen ein

Einspruchsrecht. Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion darf swissBPM eine Vergütung verlangen. Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Kunden/der Kundin eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich der vorherige Absatz entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt.

7 Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

Der Einsatz von Subunternehmern, als weiteren Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der Kunde/die Kundin vorher zugestimmt hat. Ausgenommen davon ist die Verarbeitung von Daten im Rahmen des flowler-Abos für welche der Kunde/die Kundin die Zustimmung zum Einsatz von Subunternehmern mit Vertragsabschluss erteilt. Ein zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn swissBPM weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt. swissBPM wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmassnahmen zu gewährleisten. Erteilt swissBPM Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es swissBPM, ihre datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen. swissBPM ist berechtigt, ohne die explizite Zustimmung des Kunden/der Kundin die Subunternehmer auszutauschen, falls die neuen Subunternehmer ein gleiches oder höheres Niveau an Datenschutz gewährleisten.

8 Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl

Sollten die Daten des Kunden/der Kundin bei swissBPM durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Massnahmen Dritter gefährdet werden, so hat swissBPM den Kunden/die Kundin unverzüglich darüber zu informieren. swissBPM wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschliesslich beim Kunden/bei der Kundin liegen. Änderungen und Ergänzungen dieser Regelung und aller ihrer Bestandteile – einschliesslich etwaiger Zusicherungen durch swissBPM – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis. Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen des Vertrages dieser Regelung zum Datenschutz vor. Sollten einzelne Teile dieser Regelung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Regelung im Übrigen nicht. Es gilt das Recht des Vertrages.

9 Haftung und Schadenersatz

Der Kunde/Die Kundin und swissBPM haften gegenüber betroffenen Personen entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelung respektive entsprechend den anwendbaren Bestimmungen des schweizerischen Rechts.

10 Grundsätze, IT Grundschutz

Das Informationssicherheits-Managementsystem der swissBPM misst dem Schutz der IT Infrastruktur und der Ausbildung und Bewusstseinsbildung der Mitarbeitenden bez. den Bedrohungen der Informationssicherheit eine hohe Bedeutung zu.

Den folgenden Themenblöcken wird dabei eine erhöhte Wichtigkeit beigemessen:

- Die flowler-Abo-Infrastruktur besteht aus Linux Servern in der Schweiz. Der administrative Zugriff ist auf diese Server vom Personenkreis her stark eingeschränkt.
- Trennung der Netze: die internen Netze der swissBPM sind getrennt von Netzen mit Kundendiensten.
- Administrativer Zugriff auf Serverressourcen ist stark eingeschränkt auf ein kleines Team von IT-Administratoren.
- Sämtliche vorhandenen Passwörter sind nach dem "need to know" Prinzip nur für diejenigen Benutzer verfügbar, welche im entsprechenden Prozess mitarbeiten.
- Physische Sicherheit an den swissBPM Standorten. Büroräumlichkeiten sind permanent verschlossen.