

Version: **v1.2**
Stand: **Juni 2026**



Allgemeine Geschäftsbedingungen

skybow AG – Terms & Conditions

A.1 Allgemeine Lizenzbedingungen

Die folgenden Bestimmungen gelten einheitlich für alle skybow-Softwareprodukte (skybow Studio, skybow Add-ins, skybow On-Premise). Produktspezifische Abweichungen und Ergänzungen sind in den Abschnitten A.2 bis A.4 geregelt.

1. Vertragslaufzeit

Dieser Vertrag wird – falls nicht anders ausgewiesen – als Abonnementvertrag mit einer initialen Laufzeit von 12 Monaten geschlossen und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht fristgerecht gemäss Ziffer 10 (Kündigung) und den produktspezifischen Kündigungsfristen in Abschnitt A.2 bis A.4 (Ziffer 7) gekündigt wird.

2. Vergütung, Zahlungsbedingungen und Maintenance-Pflicht

(a) Sämtliche Regelungen zu Vergütung, Abrechnung, Preisanpassungen und Rückerstattungen sind im „Software Maintenance & Support Agreement“ („Maintenance-Vertrag“) geregelt.

(b) Die Inanspruchnahme der Lizenz setzt das Bestehen eines gültigen Maintenance-Vertrages voraus, in dem Vergütung, Supportleistungen und SLA geregelt sind.

(c) Fehlt eine individuell vereinbarte Maintenance-Vereinbarung, gelten die Bestimmungen von Teil B dieser AGB in ihrer jeweils aktuellen Fassung; skybow ist berechtigt, die Erbringung nicht zwingend geschuldeter Leistungen auszusetzen, bis eine Maintenance-Vereinbarung vorliegt.

3. Nutzungsrecht; Nutzung durch Dritte / White-Labeling

Absatz (a) – der produktspezifische Umfang des Nutzungsrechts – ist in den Abschnitten A.2 bis A.4 geregelt. Die nachfolgenden Absätze (b) bis (e) gelten für alle Produkte.

(b) Das Nutzungsrecht umfasst ausschliesslich die Nutzung durch den Lizenznehmer selbst im Rahmen seiner eigenen Geschäftstätigkeit. Die Lizenz ist nicht übertragbar und darf weder abgetreten, unterlizenziert noch anderweitig auf Dritte übertragen werden, es sei denn, skybow hat dem zuvor schriftlich zugestimmt.

(c) Jede Nutzung der Software durch verbundene Unternehmen i.S.d. Konzernrechts, durch Subunternehmer, externe Dienstleister oder als Bestandteil eines eigenen Produkts oder Angebots des Lizenznehmers (einschliesslich sog. White-Label- oder OEM-Einsatz) ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von skybow untersagt. Kunden des Lizenznehmers erwerben hierdurch keinerlei Nutzungsrechte.

(d) Möchte der Lizenznehmer skybow-Technologie als Teil einer eigenen Lösung vertreiben oder Dritten zugänglich machen, ist hierfür ein separater Vertriebs-, Reseller- oder White-Label-

Vertrag mit skybow abzuschliessen. Ohne einen solchen Vertrag ist der Vertrieb oder die Weitergabe – gleich in welcher Form – unzulässig.

(e) Es ist dem Lizenznehmer untersagt, die Software oder Teile davon zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu verändern, anzupassen, zu übersetzen oder auf andere Weise den Quellcode zu ermitteln (Reverse Engineering), soweit dies nicht durch zwingendes Recht ausdrücklich gestattet ist. Zuwiderhandlungen berechtigen skybow zur sofortigen Kündigung dieses Vertrages und zur Geltendmachung von Schadenersatz.

4. Gewährleistung

4.1 Funktionen

skybow gewährleistet, dass die Software zum Zeitpunkt der Bereitstellung im Wesentlichen der Funktionsbeschreibung in der Dokumentation entspricht. skybow gewährleistet keinen ununterbrochenen oder fehlerfreien Betrieb, keine Kompatibilität mit allen Systemen und keine vollständige Fehlerbehebung.

4.2 Meldepflicht

Der Lizenznehmer hat Mängel unverzüglich schriftlich an support@skybow.com unter Angabe der eingesetzten Version und der Reproduktionsschritte zu melden. Eine verspätete Meldung kann zum Verlust von Gewährleistungsansprüchen führen.

4.3 Gewährleistungsabhilfe

skybow erfüllt die Gewährleistung ausschliesslich durch Bereitstellung einer korrigierten Version oder eines angemessenen Workarounds innerhalb der im Maintenance-Vertrag definierten Reaktionszeiten.

5. Haftung

skybow haftet unbeschränkt für Schäden aus rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Haftung, die nach zwingendem anwendbarem Recht nicht ausgeschlossen werden kann (einschliesslich des schweizerischen Produkthaftungsgesetzes). Im Übrigen haftet skybow ausschliesslich für direkte Schäden aus diesem Vertragsverhältnis bis zur Höhe der im jeweiligen Vertragsjahr geschuldeten Lizenzkosten, maximal jedoch CHF 1'000'000 pro Vertragsjahr. Die Haftung für indirekte Schäden wie Folgeschäden, Drittansprüche, entgangenen Gewinn, Datenverlust, Betriebsunterbrechung, Reputationsschäden etc. ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen; dies gilt auch für leichte Fahrlässigkeit. Die Haftungsbeschränkungen gelten für vertragliche und ausservertragliche Ansprüche und gleichermaßen für Mitarbeitende, Unterauftragnehmer und Hilfspersonen von skybow.

6. Rechtliche Gewährleistung (Schutzrechte)

skybow erklärt, zur Lizenzerteilung berechtigt zu sein und dass diese keine bestehenden Schutzrechte Dritter verletzt. skybow stellt den Lizenznehmer von Haftungen wegen Verletzung schweizerischen Urheberrechts oder sonstiger Schutzrechte Dritter frei, sofern die Verletzung

ausschliesslich auf den vertragsgemässen Einsatz der lizenzierten Software beruht. Eine weitergehende Gewährleistung ist ausgeschlossen.

7. Haftung des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer stellt skybow von allen Haftungen und Schäden frei, sofern Dritte Ansprüche gegen skybow geltend machen, die auf einer nicht vertragsgemässen Nutzung durch den Lizenznehmer beruhen. Die Freistellung umfasst auch Kosten von skybow im Zusammenhang mit einer nicht vertragskonformen Nutzung.

8. Referenz (Kundenidentifikation)

Mit Vertragsabschluss erteilt der Lizenznehmer skybow automatisch die Genehmigung, sein Logo für Referenzzwecke öffentlich zu verwenden (Website, Marketingmaterialien, Präsentationen). Der Lizenznehmer kann dieser Nutzung vor Vertragsabschluss schriftlich widersprechen oder sie nach Vertragsabschluss jederzeit widerrufen; der Vertrag bleibt hiervon unberührt.

9. Geheimhaltung und Datenschutz

9.1 Geheimhaltungspflicht

Die Parteien unterliegen einer strengen Geheimhaltungspflicht hinsichtlich sämtlicher nicht allgemein bekannter Informationen der jeweils anderen Partei.

9.2 Datenschutzrechtliche Zusicherung

Die Parteien verpflichten sich, die jeweils anwendbaren Datenschutzgesetze einzuhalten, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Schweizer Datenschutzgesetz (DSG). skybow gewährleistet angemessene technische und organisatorische Massnahmen (TOM), um personenbezogene Daten, die im Rahmen der Leistung verarbeitet werden, zu schützen.

Die produktspezifischen Regelungen zur Auftragsverarbeitung sind in den Abschnitten A.2 bis A.4 geregelt.

10. Kündigung

(a) Jede Partei kann diesen Vertrag zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode mit einer Frist von mindestens 3 Monaten schriftlich kündigen; die produktspezifischen Bestimmungen in A.2 bis A.4 bleiben unberührt.

(b) Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, insbesondere bei wesentlicher Pflichtverletzung trotz Fristsetzung, Eröffnung eines Insolvenz- oder Nachlassverfahrens, unzulässiger Weitergabe der Software an Dritte oder Reverse Engineering. Mit ausserordentlicher Kündigung erlischt das Nutzungsrecht sofort.

(c) skybow kann zusätzlich ausserordentlich kündigen oder Leistungen suspendieren bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen oder wenn die fortgesetzte Leistung gegen anwendbares Recht verstösst.

11. Einsatz in Hochrisiko-Umgebungen (Ausschluss)

Die skybow-Softwareprodukte sind weder konzipiert noch zertifiziert für den Einsatz in Hochrisiko-Umgebungen, insbesondere in lebens-, gesundheits-, sicherheits- oder umweltkritischen Systemen. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von skybow ist der Einsatz untersagt in folgenden Bereichen: (a) Betrieb von Kernkraftanlagen; (b) lebenserhaltende Systeme oder Medizingeräte; (c) Pharma-Produktion; (d) Luftverkehrskontrolle oder Luftfahrtsysteme; (e) Eisenbahn-Leit- und Sicherungstechnik; (f) Waffensysteme oder militärische Anwendungen; (g) kritische Energie-, Wasser- oder Telekommunikations-Infrastruktur; (h) Notrufsysteme; (i) sonstige Anwendungen, bei denen ein Softwarefehler direkt zu Tod, Personenschäden oder schweren Umwelt- oder Sachschäden führen kann. Verstösse hiergegen begründen keine Haftung von skybow; der Lizenznehmer stellt skybow diesbezüglich vollumfänglich frei.

12. Höhere Gewalt

Keine der Parteien haftet für Leistungsverzögerungen oder -ausfälle aufgrund von Umständen ausserhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs, insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, Pandemien, Cyberangriffe Dritter oder behördliche Massnahmen. Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich schriftlich. Hält das Ereignis länger als 60 Tage an, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag ausserordentlich zu kündigen.

13. Anhänge, Änderungen, Teilnichtigkeit

(a) Anhänge sind integraler Bestandteil dieses Vertrages. Änderungen bedürfen der Schriftform und der Zustimmung von skybow.

(b) Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

(c) Die Bestimmungen zu Geheimhaltung und Datenschutz, Gewährleistung, Haftung, Teilnichtigkeit sowie anwendbarem Recht und Gerichtsstand bleiben auch nach Beendigung dieses Vertrages in Kraft.

(d) skybow ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung zum Beginn der nächsten Vertragsperiode anzupassen, sofern die überarbeitete Fassung dem Lizenznehmer mindestens 3 Monate vor Wirksamwerden in Textform mitgeteilt wird. Benachteiligt die Anpassung den Lizenznehmer wesentlich, ist dieser berechtigt, den Vertrag auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der neuen Fassung zu kündigen.

(e) Im Konfliktfall gilt folgende Rangordnung: (1) das individuell vereinbarte Statement of Work bzw. Order Form (Leistungsbeschreibung), (2) der Auftragsverarbeitungsvertrag (Teil C) in Bezug

auf datenschutzrechtliche Belange, (3) diese AGB. Diese AGB werden in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht; bei Abweichungen zwischen den Sprachfassungen geht die deutsche Fassung vor.

13a. Ergänzende Bestimmungen

(a) Geistige Eigentumsrechte: Sämtliche Rechte am geistigen Eigentum an der Software und der Dokumentation verbleiben bei skybow und deren Lizenzgebern; der Lizenznehmer erhält ausschliesslich das in Ziffer 3 sowie in den Abschnitten A.2 bis A.4 geregelte Nutzungsrecht. Eine weitergehende Übertragung von Rechten findet nicht statt.

(b) Aktualisierungen der Software: skybow ist berechtigt, Funktionen der Software jederzeit anzupassen, zu aktualisieren oder einzustellen, sofern die im Vertrag vereinbarte Kernfunktionalität nicht wesentlich beeinträchtigt wird. skybow informiert den Lizenznehmer über wesentliche Änderungen mit angemessener Vorlaufzeit.

(c) Exportkontrolle: Der Lizenznehmer hat alle anwendbaren Export- und Sanktionsvorschriften einzuhalten und sichert zu, nicht von Sanktionen betroffen zu sein und die Software nicht für untersagte Endverwendungen einzusetzen.

14. Anwendbares Recht und Streitbeilegung

14.1 Anwendbares Recht

Auf diesen Vertrag findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung; das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.

14.2 Gütliche Einigung

Die Parteien streben zunächst eine gütliche Einigung bei Streitigkeiten an.

14.3 Gerichtsstand

Im Streitfall ist Rapperswil, Kanton St. Gallen, der ausschliessliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag.

A.2 Produktspezifische Bestimmungen – skybow Studio (SaaS/Cloud)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Bereitstellung der von skybow AG entwickelten Softwareprodukte sowie der zugehörigen Dokumentation (nachfolgend „skybow-Softwareprodukte“) als cloudbasierte Online-Dienste (Software-as-a-Service, SaaS) über die Microsoft 365 / SharePoint Online Plattform. Der Lizenznehmer erhält einen passwortgeschützten, webbasierten Zugang zum Dienst. Die Lizenz wird nach der Anzahl autorisierter Endnutzer („Seats“) gewährt; als Endnutzer gelten natürliche Personen, die mit den skybow-Softwareprodukten erstellte Anwendungen produktiv nutzen. Personen, die ausschliesslich in einer administrativen oder erstellenden Rolle tätig sind (z. B. App-Builder oder Konfiguratoren), benötigen keinen Seat, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes geregelt ist. Die vereinbarte Anzahl Seats sowie die lizenzierten Module sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten. Sämtliche Rechte an den skybow-Softwareprodukten und der Dokumentation verbleiben bei skybow und deren Lizenzgebern.

2. Bereitstellung und Zugangseröffnung

skybow aktiviert den Zugang zum Dienst zum gegenseitig vereinbarten Zeitpunkt. Mit der Aktivierung erhält der Lizenznehmer für die vereinbarte Anzahl Seats Zugang zur jeweils aktuell produktiv betriebenen Version der skybow-Softwareprodukte. Eine physische Lieferung oder Installation findet nicht statt.

3. Sicherheitspflichten des Lizenznehmers (Zugangsschutz)

(a) Der Lizenznehmer hat alle Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, Schlüssel, Token) streng vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen. Die Weitergabe von Login-Daten ist untersagt.

(b) Jeder Zugang darf nur von einer natürlichen Person genutzt werden. Die gemeinsame Nutzung eines Zugangs („Shared Account“) oder die gleichzeitige Nutzung desselben Zugangs durch mehrere Personen ist unzulässig.

(c) Der Lizenznehmer setzt angemessene organisatorische und technische Massnahmen nach dem Stand der Technik zur Zugangssicherung um.

4. Nutzungsrecht (Abs. a)

(a) Das Nutzungsrecht umfasst den Zugang zu den skybow-Softwareprodukten über das Internet für die in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Anzahl autorisierter Nutzer (Seats). Jeder Seat darf nur einer einzigen natürlichen Person zugewiesen werden; eine gemeinsame Nutzung eines Seats durch mehrere Personen ist unzulässig.

Die allgemeinen Bedingungen für das Nutzungsrecht – insbesondere das Verbot der Nutzung durch Dritte, des White-Labelings sowie des Reverse Engineerings – sind abschliessend in

Abschnitt A.1, Ziffer 3, Absätze (b) bis (e) geregelt und gelten ergänzend zu den produktspezifischen Bestimmungen dieser Ziffer 4.

5. Gewährleistung

5.1 Funktionen

skybow stellt sicher, dass neue Versionen der skybow-Softwareprodukte vor dem produktiven Rollout getestet werden. Da die Software als laufend betriebener Cloud-Dienst erbracht wird, gelten anstelle einmaliger Gewährleistungsfristen die im Maintenance-Vertrag definierten Prioritätsstufen und Reaktionszeiten für die Behebung von Störungen.

5.2 Befreiung vom Gewährleistungsanspruch

skybow ist von Gewährleistungspflichten befreit, wenn der Mangel nicht auf von skybow zu verantwortenden Umständen beruht, insbesondere bei unsachgemäßem Gebrauch durch den Lizenznehmer oder dessen autorisierte Nutzer, Eingriffen Unbefugter oder Problemen, die auf die Infrastruktur des Lizenznehmers (Browser, Netzwerk, Microsoft 365 Tenant-Konfiguration) zurückzuführen sind.

6. Auftragsverarbeitung

Der Lizenznehmer ist und bleibt Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Abs. 7 DSGVO bzw. Art. 5 lit. j DSGVO für alle personenbezogenen Daten, die er oder seine Nutzer im Rahmen der Softwarenutzung verarbeiten. skybow AG ist Auftragsverarbeiterin im Sinne von Art. 4 Abs. 8 DSGVO und verarbeitet diese Daten ausschliesslich gemäss den Weisungen des Lizenznehmers im Rahmen des gesondert abzuschliessenden Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV), abrufbar unter <https://www.skybow.com/terms-of-use#dpa>.

7. Kündigung – Ordentliche Kündigung und Lizenzerlösch

Die ordentliche Kündigung erfolgt schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende der jeweils laufenden Vertragsperiode. Mit Ablauf der Kündigungsfrist wird der Zugang zum Dienst deaktiviert und das Nutzungsrecht erlöscht vollständig. Fristen und Modalitäten der Datenrückgabe und -löschung richten sich nach dem AVV. Da keine Software lokal installiert wird, entfällt eine Rückgabe- oder Löschpflicht für Software-Kopien.

8. Technische Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

(a) Voraussetzung für die Nutzung der skybow-Softwareprodukte ist eine geeignete und laufende Microsoft 365 / SharePoint Online Umgebung (Tenant) des Lizenznehmers einschliesslich der notwendigen Lizenzen, Konfigurationen und Netzwerkanbindung.

(b) Der Lizenznehmer ist für seine Infrastruktur verantwortlich. skybow haftet nicht für Leistungsmängel, die durch Ausfälle, Änderungen oder Beschränkungen der Microsoft 365-Plattform oder durch die Infrastruktur, Konfiguration oder Fehlbedienung auf Seiten des Lizenznehmers verursacht werden.

(c) Datensicherung: skybow führt für den skybow Studio SaaS-Dienst täglich automatisierte Backups der Konfigurationsdaten und Mandantendaten durch. Die Wiederherstellungszeit (RTO) beträgt maximal 24 Stunden, der maximale Datenverlust (RPO) maximal 24 Stunden. Für skybow Add-ins und skybow On-Premise liegt die Datensicherungsverantwortung beim Lizenznehmer, da diese Produkte auf der Infrastruktur des Lizenznehmers oder einem Hosting-Anbieter betrieben werden.

A.3 Produktspezifische Bestimmungen – skybow Add-ins (SPFx)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Überlassung der von skybow AG entwickelten Add-in-Software sowie der zugehörigen Dokumentation (nachfolgend „skybow Add-ins“) zur Installation als SharePoint Framework (SPFx) Solution in der Microsoft 365 / SharePoint Online Umgebung des Lizenznehmers. Die skybow Add-ins werden dem Lizenznehmer als Installationspaket bereitgestellt und durch den Lizenznehmer eigenverantwortlich in seinem SharePoint-Tenant installiert, konfiguriert und betrieben. skybow betreibt die Software nicht als Dienst; Betrieb und Verwaltung liegen vollständig beim Lizenznehmer. Die Lizenz wird als Jahresabonnement nach der Anzahl autorisierter Endanwender („Seats“) gewährt; als Endanwender gelten natürliche Personen, die die skybow Add-ins produktiv nutzen. Die vereinbarte Anzahl Seats sowie die lizenzierten Add-in-Module sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten. Sämtliche Rechte an den skybow Add-ins und der Dokumentation verbleiben bei skybow und deren Lizenzgebern.

2. Bereitstellung und Installation

skybow stellt dem Lizenznehmer nach Vertragsabschluss das Installationspaket (SPFx Solution Package) zum Download bereit und aktiviert die Lizenz. Der Lizenznehmer ist selbst für die Installation, Konfiguration und den Betrieb der skybow Add-ins in seiner SharePoint Online Umgebung verantwortlich. Die Funktionalität der skybow Add-ins ist an eine aktive Lizenz gebunden, die skybow zentral verwaltet; skybow ist berechtigt, die Lizenz bei Vertragsende oder bei wesentlichen Vertragsverletzungen zu deaktivieren. Die Bereitstellung neuer Versionen erfolgt durch skybow; der Lizenznehmer ist für die Durchführung von Updates in seiner Umgebung verantwortlich. Ein direkter Zugang von skybow zum Tenant des Lizenznehmers findet nicht statt.

3. Sicherheitspflichten des Lizenznehmers

(a) Der Lizenznehmer ist dafür verantwortlich, dass die skybow Add-ins ausschliesslich in seiner lizenzierten SharePoint Online Umgebung installiert und betrieben werden. Der Lizenznehmer trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um unbefugten Zugriff auf das Installationspaket und die deployten Lösungen zu verhindern.

(b) Die Weitergabe des Installationspakets oder von Teilen davon an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von skybow untersagt.

(c) Der Lizenznehmer gewährleistet, dass der Zugang zur installierten Lösung sowie zur SharePoint Online Umgebung durch geeignete Massnahmen (insbesondere Zugriffskontrollen gemäss der Microsoft 365 Tenant-Verwaltung) gegen unbefugte Nutzung geschützt ist.

4. Nutzungsrecht (Abs. a)

(a) Das Nutzungsrecht umfasst die Installation und den Betrieb der skybow Add-ins in der in der Leistungsbeschreibung definierten Umgebung (ein SharePoint-Tenant) für die vereinbarte Anzahl autorisierter Endanwender (Seats). Jeder Seat darf nur einer einzigen natürlichen Person zugewiesen werden; eine gemeinsame Nutzung eines Seats durch mehrere Personen ist unzulässig.

Eine Nutzung in zusätzlichen Tenants oder durch Dritte ausserhalb der lizenzierten Umgebung ist ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung mit skybow untersagt.

Die allgemeinen Bedingungen für das Nutzungsrecht – insbesondere das Verbot der Nutzung durch Dritte, des White-Labelings sowie des Reverse Engineerings – sind abschliessend in Abschnitt A.1, Ziffer 3, Absätze (b) bis (e) geregelt und gelten ergänzend zu den produktspezifischen Bestimmungen dieser Ziffer 4.

5. Gewährleistung

5.1 Funktionen

skybow stellt sicher, dass neue Versionen der skybow Add-ins vor der Veröffentlichung getestet werden. Da die Software in der Umgebung des Lizenznehmers betrieben wird, ist skybow für die Fehlerdiagnose auf Informationen und Mitwirkung des Lizenznehmers angewiesen. Die im Maintenance-Vertrag definierten Prioritätsstufen und Reaktionszeiten für die Behebung von Störungen sind verbindlich.

5.2 Befreiung vom Gewährleistungsanspruch

skybow ist von Gewährleistungspflichten befreit, wenn der Mangel nicht auf von skybow zu verantwortenden Umständen beruht, insbesondere bei unsachgemäsem Gebrauch durch den Lizenznehmer oder dessen Nutzer, Eingriffen Unbefugter, Problemen, die auf die Infrastruktur des Lizenznehmers (SharePoint-Konfiguration, Netzwerk, Microsoft 365 Tenant) zurückzuführen sind, oder bei fehlerhafter oder unsachgemässer Installation, Konfiguration oder Anpassung der skybow Add-ins durch den Lizenznehmer.

6. Auftragsverarbeitung

Die skybow Add-ins werden im SharePoint-Tenant des Lizenznehmers installiert und betrieben. skybow erhält im Normalbetrieb keinen Zugang zu den dabei verarbeiteten Daten; eine Auftragsverarbeitung durch skybow findet grundsätzlich nicht statt. Ausgenommen sind Support-Einsätze, bei denen der Lizenznehmer skybow explizit Zugang gewährt – in diesen Fällen sind die Allgemeinen Datenschutzbedingungen (AVV) gemäss <https://www.skybow.com/terms-of-use#dpa> massgeblich. Der Lizenznehmer trägt die alleinige datenschutzrechtliche Verantwortung für den Betrieb der skybow Add-ins in seiner Umgebung.

7. Kündigung – Ordentliche Kündigung und Lizenzerlöschung

Die ordentliche Kündigung erfolgt schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende der jeweils laufenden Vertragsperiode. Mit Ablauf der Kündigungsfrist deaktiviert skybow die Lizenz und das Nutzungsrecht erlöscht vollständig.

8. Technische Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

(a) Voraussetzung für die Nutzung der skybow-Softwareprodukte ist eine geeignete und laufende Microsoft 365 / SharePoint Online Umgebung (Tenant) des Lizenznehmers einschliesslich der notwendigen Lizenzen, Konfigurationen und Netzwerkanbindung.

(b) Der Lizenznehmer ist vollumfänglich für die Installation, Konfiguration, den Betrieb und die Aktualisierung der skybow Add-ins in seiner Umgebung verantwortlich. skybow haftet nicht für Leistungsmängel, die durch fehlerhafte oder unterlassene Installation, unsachgemäße Konfiguration, Ausfälle oder Änderungen der Microsoft 365-Plattform oder durch Anpassungen des Lizenznehmers an der SharePoint-Umgebung entstehen.

A.4 Produktspezifische Bestimmungen – skybow On-Premise

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Überlassung der von skybow AG entwickelten Softwareprodukte sowie der zugehörigen Dokumentation (nachfolgend „skybow-Software“) zur Installation und zum Betrieb auf der eigenen Infrastruktur des Lizenznehmers (On-Premise). Die skybow-Software wird dem Lizenznehmer als Installationspaket bereitgestellt und durch den Lizenznehmer eigenverantwortlich installiert, konfiguriert und betrieben. skybow betreibt die Software nicht als Dienst; Betrieb, Verwaltung und Datensicherung liegen vollständig beim Lizenznehmer. Die Lizenz wird als Jahresabonnement nach der Anzahl autorisierter Endanwender („Seats“) gewährt; als Endanwender gelten natürliche Personen, die die skybow-Software produktiv nutzen. Die vereinbarte Anzahl Seats sowie die lizenzierten Module sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten. Sofern der Lizenznehmer optionale On-Premise Background Services (serverseitige Verarbeitungsdienste) einsetzt, fallen hierfür zusätzliche Kosten gemäss der jeweils aktuellen skybow-Preisliste an; die aktuelle Preisliste kann jederzeit bei support@skybow.com angefordert werden. Sämtliche Rechte an der skybow-Software und der Dokumentation verbleiben bei skybow und deren Lizenzgebern.

2. Bereitstellung, Installation und Lizenzaktivierung

skybow stellt dem Lizenznehmer nach Vertragsabschluss das Installationspaket zum Download bereit und aktiviert die Lizenz über den skybow License Service. Der Lizenznehmer ist selbst für die Installation, Konfiguration und den Betrieb der skybow-Software auf seiner eigenen Infrastruktur verantwortlich. skybow ist berechtigt, die Lizenz bei Vertragsende oder bei wesentlichen Vertragsverletzungen über den skybow License Service zu deaktivieren. Die Bereitstellung neuer Versionen erfolgt durch skybow; der Lizenznehmer ist für die Durchführung von Updates in seiner Umgebung verantwortlich.

3. Sicherheitspflichten des Lizenznehmers

(a) Der Lizenznehmer ist dafür verantwortlich, dass die skybow-Software ausschliesslich im Rahmen der lizenzierten Umgebung installiert und betrieben wird. Der Lizenznehmer trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um unbefugten Zugriff auf das Installationspaket und die installierte Software zu verhindern.

(b) Die Weitergabe des Installationspakets oder von Teilen davon an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von skybow untersagt.

(c) Der Lizenznehmer gewährleistet den Schutz der installierten skybow-Software gegen unbefugten Zugriff durch Dritte durch geeignete infrastrukturelle und organisatorische Massnahmen.

4. Nutzungsrecht (Abs. a)

(a) Das Nutzungsrecht umfasst die Installation und den Betrieb der skybow-Software auf der eigenen Infrastruktur des Lizenznehmers für die vereinbarte Anzahl autorisierter Endanwender (Seats). Jeder Seat darf nur einer einzigen natürlichen Person zugewiesen werden; eine

gemeinsame Nutzung eines Seats durch mehrere Personen ist unzulässig. Eine Installation auf zusätzlichen Systemen oder Standorten ist nur im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung definierten Umgebung zulässig.

Die allgemeinen Bedingungen für das Nutzungsrecht – insbesondere das Verbot der Nutzung durch Dritte, des White-Labelings sowie des Reverse Engineerings – sind abschliessend in Abschnitt A.1, Ziffer 3, Absätze (b) bis (e) geregelt und gelten ergänzend zu den produktspezifischen Bestimmungen dieser Ziffer 4.

5. Gewährleistung

5.1 Funktionen

skybow stellt sicher, dass neue Versionen der skybow-Software vor der Veröffentlichung getestet werden. Da die Software in der Umgebung des Lizenznehmers betrieben wird, ist skybow für die Fehlerdiagnose auf Informationen und Mitwirkung des Lizenznehmers angewiesen. Die im Maintenance-Vertrag definierten Prioritätsstufen und Reaktionszeiten für die Behebung von Störungen sind verbindlich.

5.2 Befreiung vom Gewährleistungsanspruch

skybow ist von Gewährleistungspflichten befreit, wenn der Mangel nicht auf von skybow zu verantwortenden Umständen beruht, insbesondere bei unsachgemäßem Gebrauch durch den Lizenznehmer oder dessen Nutzer, Eingriffen Unbefugter, Problemen, die auf die Infrastruktur, Hardware oder Systemkonfiguration des Lizenznehmers zurückzuführen sind, oder bei fehlerhafter oder unterlassener Installation, Konfiguration oder Aktualisierung der skybow-Software durch den Lizenznehmer.

6. Auftragsverarbeitung

Die skybow-Software wird auf der Infrastruktur des Lizenznehmers betrieben. skybow erhält im Normalbetrieb keinen Zugang zu den dabei verarbeiteten Daten; der Lizenznehmer trägt die alleinige datenschutzrechtliche Verantwortung für den Betrieb der skybow-Software in seiner Umgebung, einschliesslich Datensicherung und -schutz. Ausgenommen sind Support-Einsätze, bei denen der Lizenznehmer skybow explizit Zugang gewährt – in diesen Fällen sind die Allgemeinen Datenschutzbedingungen (AVV) gemäss <https://www.skybow.com/terms-of-use#dpa> massgeblich.

7. Kündigung – Ordentliche Kündigung und Lizenzerlöschung

Die ordentliche Kündigung erfolgt schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten vor Ende der jeweils laufenden Vertragsperiode. Mit Ablauf der Kündigungsfrist deaktiviert skybow die Lizenz über den skybow License Service und das Nutzungsrecht erlöscht vollständig. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die skybow-Software unverzüglich von sämtlichen Systemen zu deinstallieren, alle Kopien des Installationspakets zu löschen und dies auf Anfrage schriftlich zu bestätigen.

8. Technische Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

(a) Der Lizenznehmer stellt sicher, dass seine Infrastruktur (Server, Netzwerk, Betriebssystem, Datenbanken) die in der Leistungsbeschreibung oder Systemdokumentation definierten technischen Mindestanforderungen erfüllt. Der Lizenznehmer ist allein verantwortlich für die Bereitstellung und den Betrieb der erforderlichen Infrastruktur.

(b) Der Lizenznehmer ist vollumfänglich für Installation, Konfiguration, Betrieb, Datensicherung und Aktualisierung der skybow-Software in seiner Umgebung verantwortlich. skybow haftet nicht für Leistungsmängel, die durch Ausfälle, Fehler oder Inkompatibilitäten der Infrastruktur, Hardware, Betriebssysteme oder Drittsoftware des Lizenznehmers oder durch fehlerhafte oder unterlassene Installation und Konfiguration entstehen.

B. Software Maintenance & Support Agreement

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen durch skybow AG für die lizenzierten skybow-Softwareprodukte. Das Maintenance & Support Agreement ist integraler Bestandteil des Gesamtlizenzvertrages. Die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen setzt einen gültigen Lizenzvertrag für das jeweilige Softwareprodukt voraus.

2. Wartungsleistungen

2.1 Software-Updates

skybow stellt dem Lizenznehmer während der Laufzeit des Maintenance Agreements sämtliche Software-Updates (Bugfixes und Minor Version Updates) sowie neue Major-Versionen der lizenzierten Softwareprodukte zum Download bereit. Der Zugang zu Updates erfolgt ausschliesslich über das skybow Download-Portal oder den Microsoft AppSource Marketplace.

2.2 Kompatibilitäts-Updates

skybow bemüht sich, zeitnah Updates bereitzustellen, um die Kompatibilität mit aktuellen Versionen von Microsoft 365 und SharePoint zu erhalten. Kompatibilitäts-Updates adressieren Änderungen der Microsoft-Plattform, die die Kernfunktionalität beeinträchtigen. skybow übernimmt keine Garantie für die Kompatibilität mit Beta-Versionen, Preview-Features oder nicht lizenzierten Microsoft-Produkten.

2.3 Systemverfügbarkeit (nur skybow Studio SaaS)

skybow garantiert eine monatliche Systemverfügbarkeit von mindestens 99,5% für skybow Studio, gemessen an der Gesamtzahl der Stunden des jeweiligen Kalendermonats abzüglich geplanter Wartungsfenster.

Als Ausfall gilt jede Unterbrechung der Kernfunktionalität von skybow Studio, die nicht durch einen der folgenden Faktoren verursacht wird: (a) geplante, mindestens 5 Arbeitstage im Voraus angekündigte Wartungsfenster, (b) Ausfälle der Microsoft 365-Plattform, (c) Höhere Gewalt, (d) Handlungen oder Unterlassungen des Lizenznehmers.

Bei Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit erhält der Lizenznehmer eine Gutschrift gemäss Ziffer 5.4 (Rückerstattungen).

3. Support-Leistungen

3.1 Support-Kanäle

Der Support erfolgt ausschliesslich über das skybow Support-Portal unter support.skybow.com. skybow erbringt First- und Second-Level-Support in Deutsch und Englisch. Premium-Support mit dedizierten Ansprechpartnern und erweiterten Reaktionszeiten ist gegen Aufpreis verfügbar.

3.2 Support-Zeiten

Der Support ist zu den üblichen Geschäftszeiten verfügbar: Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr Schweizer Zeit (CET/CEST, UTC+1/UTC+2 je nach Sommerzeit), mit Ausnahme der schweizerischen Feiertage sowie der skybow-Betriebsferien (letzte Woche Dezember und erste Woche Januar).

3.3 Prioritätsstufen und Reaktionszeiten

Gemeldete Probleme werden nach den folgenden Prioritätsstufen klassifiziert:

- **Priorität 1 (Kritisch):** Vollständiger Ausfall der Kernfunktionalität; erste Rückmeldung innerhalb von 4 Geschäftsstunden; Workaround oder Fix innerhalb von 2 Werktagen.
- **Priorität 2 (Hoch):** Erhebliche funktionale Beeinträchtigung; erste Rückmeldung innerhalb von 1 Werktag; Fix innerhalb von 5 Werktagen.
- **Priorität 3 (Mittel):** Funktionale Einschränkung; erste Rückmeldung innerhalb von 2 Werktagen; Einplanung in nächstes reguläres Update.
- **Priorität 4 (Niedrig):** Kosmetische Probleme, Feature-Requests; erste Rückmeldung innerhalb von 5 Werktagen; Einplanung in zukünftige Roadmap.

4. Support-Umfang

4.1 Ausschlüsse

Nicht vom Support abgedeckt sind: Probleme, die aus Anpassungen, Konfigurationen oder Erweiterungen entstehen, die nicht von skybow vorgenommen wurden; Kompatibilitätsprobleme mit Drittanbieterprodukten ausserhalb des Lizenzumfangs; Probleme aus vertragswidriger Nutzung; Support für Endanwender des Lizenznehmers; Vor-Ort-Support oder Projektleistungen (gesondert buchbar).

4.2 Mitwirkungspflichten

Der Lizenznehmer hat skybow alle für die Fehlerdiagnose erforderlichen Informationen (z. B. Versionsstand, Fehlerbeschreibung, Reproduktionsschritte, Systemumgebung) bereitzustellen. Unzureichende Mitwirkung kann zu verlängerten Lösungszeiten oder einer fehlenden Behebungsmöglichkeit führen.

5. Vergütung

5.1 Lizenz- und Maintenance-Gebühren

Die jährliche Lizenz- und Maintenance-Gebühr richtet sich nach der Anzahl der vertraglich vereinbarten Seats und der lizenzierten Produktmodule gemäss der Leistungsbeschreibung. Die Abrechnung erfolgt jährlich im Voraus. Die Zahlung ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum fällig.

5.2 Preisanpassungen

skybow behält sich das Recht vor, die jährliche Lizenz- und Maintenance-Gebühr mit Wirkung ab Beginn der nächsten Vertragsperiode anzupassen, mit einer Voranmeldefrist von mindestens 3 Monaten in Schriftform. Preisanpassungen orientieren sich an der Entwicklung des

Schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) oder eines vergleichbaren Index, begrenzt auf maximal 10% pro Periode. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 5% hat der Lizenznehmer das Recht, den Vertrag zum Ende der laufenden Vertragsperiode mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich zu kündigen, ohne zusätzliche Kosten zu tragen.

5.3 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug behält sich skybow vor, Wartungs- und Supportleistungen nach einer Mahnfrist von 14 Tagen zu suspendieren. Die Suspendierung berührt die Zahlungspflicht des Lizenznehmers nicht. Bei anhaltendem Verzug kann skybow den Vertrag ausserordentlich kündigen.

5.4 Rückerstattungen

Eine Rückerstattung bereits bezahlter Lizenz- oder Supportgebühren ist ausgeschlossen, sofern nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Ausnahmen:

(a) Kündigung durch skybow ohne Verschulden des Lizenznehmers: anteilige Rückerstattung der verbleibenden Vertragslaufzeit.

(b) Wesentliche Leistungsstörung durch skybow (P1-Ausfall > 72 Stunden) oder Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit gemäss Ziffer 2.3: Gutschrift von 10% der monatlichen Gebühr pro betroffenem Tag, maximal eine Monatsgebühr. Als „Monatsgebühr“ im Sinne dieser Ziffer gilt ein Zwölftel (1/12) der jährlichen Lizenz- und Maintenance-Gebühr gemäss Ziffer 5.1.

(c) Fehlerhafte Rechnungsstellung: Rückerstattung des zuviel bezahlten Betrags innerhalb von 30 Tagen nach Nachweis.

6. Verantwortlichkeitsabgrenzung bei skybow Partnern

6.1 Leistungserbringung und Eskalation

Bei Direktkunden erbringt skybow AG Supportleistungen direkt gegenüber dem Lizenznehmer. Der Lizenznehmer ist für die korrekte Klassifizierung und Priorisierung seiner Supportanfragen gemäss Ziffer 4 verantwortlich.

Bei Partnerkunden erbringt skybow AG Supportleistungen ausschliesslich gegenüber dem Partner. Direkter Support gegenüber dem Endkunden des Partners erfolgt nur auf ausdrückliche Veranlassung des Partners. Der Partner ist verantwortlich für die Erstklassifizierung und Priorisierung eingehender Supportanfragen gemäss Ziffer 4. Die Priorisierung bindet skybow AG, soweit sie nicht offensichtlich unzutreffend ist.

Stuft der Partner eine Anfrage niedriger ein als von skybow AG für angemessen gehalten (z. B. P1 als P3), ist der Partner allein verantwortlich für die aus der Fehlklassifizierung resultierenden Folgen gegenüber dem Endkunden. skybow AG stellt in einem solchen Fall den Partner von Ansprüchen Dritter frei, sofern die verspätete Reaktion kausal auf der Fehlklassifizierung des Partners beruht.

6.2 Eskalationspfad bei Direktkunden

Erhält ein Direktkunde innerhalb der in Ziffer 4.2 genannten Reaktionszeit keine Rückmeldung, wendet er sich direkt per E-Mail an support@skybow.com und kennzeichnet die Anfrage entsprechend der Prioritätsstufe. Bei P1-Vorfällen steht zusätzlich der telefonische Notfallkontakt über die im Support-Portal hinterlegte Rufnummer zur Verfügung. skybow AG benennt mindestens eine technisch verantwortliche Person, die bei P1-Vorfällen erreichbar ist.

6.3 Eskalationspfad bei skybow Partnern

Wird innerhalb der in Ziffer 4.2 genannten Reaktionszeit keine Lösungsmöglichkeit kommuniziert, eskaliert der Partner die Anfrage an den zuständigen Account Manager bei skybow AG. Bei P1-Vorfällen ist zusätzlich die direkte Erreichbarkeit einer technisch verantwortlichen Person bei skybow AG sicherzustellen (Notfallkontakt gemäss separater Partnervereinbarung). Der Partner benennt skybow AG mindestens einen qualifizierten technischen Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis für eskalierte Fälle.

7. Laufzeit und Kündigung

Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, hat dieser Vertrag eine Laufzeit von 12 Monaten und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht schriftlich mit einer Frist von mindestens 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird. Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

8. Haftungsbeschränkung

Die Haftung von skybow im Rahmen dieses Vertrages richtet sich nach Abschnitt A.1, Ziffer 5 (Haftung). Abschnitt A.1, Ziffern 11 (Einsatz in Hochrisiko-Umgebungen) und 12 (Höhere Gewalt) gelten für die Leistungen dieses Teils B entsprechend.

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

1. Präambel

Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag (nachfolgend „AVV“) ergänzt den zwischen skybow AG (nachfolgend „Auftragsverarbeiter“) und dem Verantwortlichen geschlossenen Hauptvertrag (Lizenzvertrag und/oder Software Maintenance & Support Agreement) und regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäss Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) sowie dem schweizerischen Datenschutzgesetz (revDSG). Im Verhältnis zum Hauptvertrag gehen die Bestimmungen dieses AVV vor, soweit datenschutzrechtliche Fragen betroffen sind. Für Verantwortliche mit Sitz ausschliesslich in der Schweiz ohne Bezug zum EWR gilt das revidierte Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG, seit 1. September 2023 in Kraft) als alleinige datenschutzrechtliche Grundlage.

2. Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieses AVV gelten folgende Definitionen: „Personenbezogene Daten“ sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 DSGVO). „Verarbeitung“ bezeichnet jeden Vorgang im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten (Art. 4 Nr. 2 DSGVO). „Verantwortlicher“ (auch „Auftraggeber“) ist die natürliche oder juristische Person i. S. v. Art. 4 Nr. 7 DSGVO, die über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung entscheidet. „Auftragsverarbeiter“ ist skybow AG i. S. v. Art. 4 Nr. 8 DSGVO. „Betroffene Person“ ist jede natürliche Person, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden.

3. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet im Auftrag des Verantwortlichen personenbezogene Daten zur Erfüllung der im Hauptvertrag vereinbarten Leistungen, insbesondere zur Bereitstellung und zum Betrieb der skybow-Softwareprodukte, für Support- und Wartungsleistungen, Cloud-Dienste sowie Beratungsleistungen. Dieser AVV läuft parallel zum Hauptvertrag und endet automatisch mit dessen Beendigung, vorbehaltlich der Nachwirkungsbestimmungen. Gegenstand der Verarbeitung sind Stammdaten (Name, Position, Unternehmensangaben), Kontaktdaten (E-Mail, Telefon, Adresse), Zugangsdaten (Benutzernamen, verschlüsselte Passwörter, Tenant-Informationen), Nutzungsdaten (Logfiles, Fehlermeldungen) sowie Support-Kommunikation einschliesslich Ticketinhalte und Anhänge. Der Kreis der betroffenen Personen umfasst Mitarbeitende und Administratoren des Verantwortlichen, Endnutzer der skybow-Softwareprodukte beim Verantwortlichen sowie Ansprechpartner bei skybow-Partnern und deren Endkunden. Zwecke der Verarbeitung sind die Bereitstellung der Softwareprodukte, Support-, Wartungs- und Entwicklungsleistungen, die Accountverwaltung und Vertragsabwicklung sowie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten.

4. Weisungsbindung

Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen. Mündliche Weisungen sind schriftlich, in Textform oder per E-Mail zu bestätigen. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich, wenn eine Weisung nach seiner Einschätzung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften der Union, eines Mitgliedstaates oder der Schweiz verstösst.

5. Pflichten des Auftragsverarbeiters

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich: (a) personenbezogene Daten ausschliesslich gemäss den dokumentierten Weisungen des Verantwortlichen zu verarbeiten; (b) sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO) unterliegen; (c) angemessene technische und organisatorische Massnahmen gemäss Art. 32 DSGVO und Art. 8 nDSG zu implementieren und aufrechtzuerhalten; (d) Unterauftragsverarbeiter nur gemäss den Regelungen in Ziffer 8 dieses AVV einzusetzen; (e) den Verantwortlichen, soweit möglich, dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Ausübung der in Kapitel III DSGVO niedergelegten Rechte der betroffenen Person nachzukommen; (f) unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der verfügbaren Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DSGVO niedergelegten Pflichten zu unterstützen; (g) personenbezogene Daten nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen gemäss Ziffer 12 (Datenrückgabe und Löschung) zu löschen oder zurückzugeben; (h) dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem AVV niedergelegten Pflichten zur Verfügung zu stellen.

6. Pflichten des Auftraggebers

Der Verantwortliche hat insbesondere die folgenden Pflichten zu erfüllen:

- Rechtsgrundlage: Sicherstellung einer gültigen Rechtsgrundlage für die beauftragten Verarbeitungen.
- Datenqualität: Übermittlung korrekter und aktueller Daten.
- Ansprechpartner: Benennung eines zuständigen Ansprechpartners für datenschutzrechtliche Fragen.

7. Technische und organisatorische Massnahmen (TOM)

Der Auftragsverarbeiter implementiert und unterhält angemessene technische und organisatorische Massnahmen gemäss Art. 32 DSGVO und Art. 8 nDSG. Insbesondere:

- Zutrittskontrolle: Physischer Zugang zu Rechenzentren und Büroräumen ist auf autorisiertes Personal beschränkt (Schliesssystem, Alarmanlage, Besucherprotokoll).
- Zugangskontrolle: Systeme sind durch Passwortschutz und Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) gesichert. Passwörter werden gehasht gespeichert. Inaktive Sitzungen werden automatisch beendet.
- Zugriffskontrolle: Zugriffe auf personenbezogene Daten erfolgen nach dem Least-Privilege-Prinzip. Berechtigungen werden regelmässig überprüft. Alle Zugriffe werden protokolliert.
- Weitergabekontrolle: Datentransfers erfolgen ausschliesslich verschlüsselt (TLS 1.2 oder höher). E-Mail-Kommunikation mit sensiblen Daten wird nach Möglichkeit zusätzlich verschlüsselt.
- Eingabekontrolle und Protokollierung: Dateneingaben, -änderungen und -löschungen werden protokolliert und sind nachvollziehbar. Log-Dateien werden mindestens 90 Tage aufbewahrt.

- Verfügbarkeitskontrolle: Tägliche automatisierte Backups für den skybow Studio SaaS-Dienst mit maximaler Wiederherstellungszeit (RTO) von 24 Stunden und maximalem Datenverlust (RPO) von 24 Stunden. Redundante Systemarchitektur, Business Continuity Plan vorhanden.

Die Massnahmen werden regelmässig überprüft und weiterentwickelt; das Schutzniveau wird nicht herabgesetzt.

8. Unterauftragsverarbeiter

Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, folgende Unterauftragsverarbeiter einzusetzen (Stand Mai 2026):

- Microsoft Corporation (USA): Azure, Microsoft 365, SharePoint Online. Rechtsgrundlage: Standardvertragsklauseln (SCC) + EU-U.S. Data Privacy Framework. Datenstandort primär EU (West-Europa).
- Zendesk Inc. (USA): Ticketing und Support. Rechtsgrundlage: SCC + EU-U.S. Data Privacy Framework. Datenstandort primär EU, in Supportfällen USA.
- Zoho Corporation Pvt. Ltd. (Indien/USA): CRM, E-Mail-Marketing, interne Kollaboration. Rechtsgrundlage: SCC. Datenstandort EU (sofern EU-Datacenter gewählt).
- Pipedrive OÜ (Estland/USA): CRM und Vertriebsmanagement. Rechtsgrundlage: SCC + EU-U.S. Data Privacy Framework. Datenstandort primär EU.

Der Verantwortliche erteilt mit Akzeptanz des Order Forms seine allgemeine Genehmigung gemäss Art. 28 Abs. 2 DSGVO. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über beabsichtigte Änderungen oder die Hinzunahme weiterer Unterauftragsverarbeiter mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden. Der Verantwortliche kann innerhalb dieser Frist schriftlich Widerspruch erheben, sofern ein sachlich begründeter Datenschutzgrund vorliegt; ohne fristgerechten Widerspruch gilt die Änderung als genehmigt. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet alle Unterauftragsverarbeiter vertraglich zu denselben Datenschutzpflichten und haftet gegenüber dem Verantwortlichen für deren Erfüllung wie für eigene Pflichten.

9. Internationale Datentransfers

Der Auftragsverarbeiter betreibt seine Services primär in Azure-Rechenzentren in West-Europa (EU/Schweiz). Übermittlungen personenbezogener Daten in Länder ausserhalb des EWR oder der Schweiz erfolgen ausschliesslich bei Vorliegen eines angemessenen Schutzniveaus gemäss Art. 44 bis 49 DSGVO. Als Garantien dienen insbesondere ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission, EU-Standardvertragsklauseln (SCC) oder verbindliche interne Datenschutzvorschriften (BCR). Die aktuell eingesetzten Drittlandtransfers und die jeweils zugrunde liegenden Garantien sind in Ziffer 8 dieses AVV bei den einzelnen Unterauftragsverarbeitern ausgewiesen.

10. Rechte betroffener Personen

Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Erfüllung von Betroffenenrechtsanfragen (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch) innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen. Direkt beim Auftragsverarbeiter eingehende Anfragen betroffener Personen werden unverzüglich an den

Verantwortlichen weitergeleitet und ohne dessen ausdrückliche Weisung nicht selbständig beantwortet.

11. Datenpannen

Der Auftragsverarbeiter meldet dem Verantwortlichen ohne unangemessene Verzögerung, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden, nachdem ihm eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt geworden ist. Die Meldung enthält mindestens: eine Beschreibung der Art der Verletzung; die Kategorien und die geschätzte Zahl der betroffenen Personen; die Kategorien und die geschätzte Zahl der betroffenen Datensätze; die voraussichtlichen Folgen der Verletzung sowie die bereits ergriffenen oder vorgeschlagenen Abhilfemassnahmen.

12. Datenrückgabe und Löschung

Nach Beendigung der Verarbeitungsleistungen oder auf Weisung des Verantwortlichen löscht oder gibt der Auftragsverarbeiter alle personenbezogenen Daten zurück, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Die Rückgabe erfolgt in einem gängigen maschinenlesbaren Format (insbesondere CSV oder JSON) innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende. Konten, die 180 Tage nach Zahlungsausfall nicht reaktiviert wurden, werden gelöscht; der Verantwortliche wird 30 Tage vor der Löschung per E-Mail benachrichtigt und erhält die Möglichkeit, seine Daten zu exportieren. Löschfristen können technisch bedingte Verzögerungen durch die eingesetzten Cloud-Systeme (insbesondere Microsoft Azure) beinhalten; der Auftragsverarbeiter hat keinen Einfluss auf die internen Löschzyklen der Cloud-Infrastruktur. Auf Anfrage stellt der Auftragsverarbeiter eine schriftliche Bestätigung der Löschung oder Rückgabe aus.

13. Prüfungsrechte

Der Verantwortliche hat das Recht, die Einhaltung dieses AVV durch den Auftragsverarbeiter zu überprüfen, entweder durch Anforderung von Dokumentationen oder durch Durchführung einer Prüfung mit angemessener Vorankündigung von mindestens 14 Tagen. Prüfungen sind während der üblichen Geschäftszeiten, ohne Beeinträchtigung des Betriebs und auf Kosten des Verantwortlichen durchzuführen. Der Auftragsverarbeiter kann die Prüfpflicht durch Vorlage aktueller Zertifizierungen oder Prüfberichte qualifizierter unabhängiger Prüfer (insbesondere ISO 27001 oder vergleichbare Testate) erfüllen.

14. White-Labeling und Partner-Regelung

Partner von skybow handeln gegenüber ihren Endkunden als Vermittler, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist; der Endkunde bleibt in diesem Fall Verantwortlicher im Sinne der DSGVO und des revDSG. Alternativ kann der Partner einen eigenen AVV mit seinem Endkunden abschliessen; in diesem Fall wird skybow Unterauftragsverarbeiter des Partners. Die Parteien stellen in beiden Konstellationen die vollständige datenschutzrechtliche Kette sicher. Die Verarbeitung personenbezogener Daten von Endkunden der Partner ist vom Anwendungsbereich dieses AVV abgedeckt, soweit skybow als Auftragsverarbeiter tätig wird.

15. Haftung

Die Haftung der Parteien für Schäden aus Verstössen gegen diesen AVV richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen der DSGVO (Art. 82) sowie nach den Haftungsregelungen im Hauptvertrag. Im Innenverhältnis haftet jede Partei in dem Mass, in dem sie den Schaden zu verantworten hat.

16. Nachwirkung

Die Bestimmungen dieses AVV zu Vertraulichkeit (Ziffer 5 lit. b), Datenrückgabe und Löschung (Ziffer 12), Haftung (Ziffer 15) sowie zum anwendbaren Recht und Gerichtsstand (Ziffer 17) bleiben auch nach Beendigung dieses AVV und des Hauptvertrages in Kraft.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser AVV unterliegt schweizerischem Recht. Soweit er Datenverarbeitungen im Europäischen Wirtschaftsraum betrifft, ist ergänzend das Recht des jeweiligen Mitgliedstaates des Verantwortlichen massgeblich. Das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen. Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem AVV ist Rapperswil, Kanton St. Gallen, Schweiz.

18. Schlussbestimmungen

skybow ist berechtigt, diese Allgemeinen Datenschutzbedingungen mit angemessener Frist zu aktualisieren; die jeweils aktuelle Version ist unter <https://www.skybow.com/terms-of-use#dpa> abrufbar. Die fortgesetzte Nutzung der skybow-Softwareprodukte nach Inkrafttreten einer neuen Version gilt als Akzeptanz. Sollte eine Bestimmung dieses AVV unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.