

Datenschutzerklärung — ALCOLM Cloud Services

ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Schweiz — Version 3.0, 28.10.2026

1. Wer wir sind und was diese Erklärung abdeckt

Die ALCOLM AG («ALCOLM», «wir») bietet cloudbasierte Business-Management-Software an (die «Dienste»). Diese Datenschutzerklärung erläutert, wie wir im Zusammenhang mit den Diensten und unserer Website Personendaten bearbeiten. Sie richtet sich an unsere Kunden, die für sie handelnden Nutzer und weitere Personen, die mit uns interagieren (z.B. Interessenten und Support-Kontakte).

Wir bearbeiten Personendaten in Übereinstimmung mit dem Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und, soweit anwendbar, der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Diese Erklärung ist in deutscher, englischer, französischer und italienischer Sprache verfügbar; bei Abweichungen geht die deutsche Fassung vor.

2. Unsere zwei Rollen: Verantwortliche und Auftragsverarbeiterin

Wir bearbeiten Personendaten in zwei unterschiedlichen Rollen:

- Als Verantwortliche bearbeiten wir Personendaten, die wir für eigene Zwecke benötigen: Verwaltung von Kundenkonten, Bereitstellung von Logins, Rechnungsstellung, Support, Sicherung und Verbesserung der Dienste sowie Kommunikation mit Ihnen. Diese Erklärung beschreibt diese Bearbeitung.
- Als Auftragsverarbeiterin hosten und bearbeiten wir die Daten, die unsere Kunden und ihre Nutzer in die Dienste eingeben («Kundendaten»). Kundendaten können Personendaten der Mitarbeitenden, Kunden und Geschäftspartner unserer Kunden enthalten. Für diese Daten ist unser Kunde die verantwortliche Stelle und entscheidet über Zwecke und Mittel; wir bearbeiten sie ausschliesslich auf dessen dokumentierte Weisung, wie im Auftragsverarbeitungsvertrag (Teil 2 unserer AGB, abrufbar unter <https://alcolm.com/agb>) geregelt. Bei Fragen zu Personendaten in Kundendaten wenden Sie sich bitte an die Organisation, die Ihnen den Zugang zu den Diensten bereitgestellt hat.

3. Personendaten, die wir als Verantwortliche bearbeiten

Kategorie	Beispiele	Zweck / Rechtsgrundlage*
Kontodaten	Name, geschäftliche E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Funktion, Arbeitgeber, Benutzername, Passwort (gehasht)	Bereitstellung und Verwaltung der Dienste (Vertragserfüllung)
Vertrags- und Abrechnungsdaten	Firmenangaben, Abonnement, Rechnungen, Zahlungsstatus	Rechnungsstellung, Buchführung, Durchsetzung von Ansprüchen (Vertragserfüllung; gesetzliche Pflichten)
Supportdaten	Supportanfragen per E-Mail oder Telefon, Korrespondenz, von Ihnen bereitgestellte Diagnoseinformationen	Erbringung des Supports, Verbesserung der Dienste (Vertragserfüllung; berechtigtes Interesse)
Technische und Nutzungsdaten	IP-Adressen, Browser- und Geräteinformationen, Login-Zeitstempel, Logdateien, Nutzungsereignisse	IT-Sicherheit, Fehleranalyse, Kapazitätsplanung, Verbesserung der Dienste (berechtigtes Interesse)
Marketing- und Websitedaten	Kontaktdaten von Interessenten, Cookies und ähnliche Technologien (siehe Ziffer 8)	Vermarktung unserer Dienste (berechtigtes Interesse; Einwilligung, wo erforderlich)

*Rechtsgrundlagen werden für Bearbeitungen angegeben, die der DSGVO unterstehen. Nach dem Schweizer DSG stützen wir uns auf die Bearbeitungsgrundsätze des DSG und, soweit erforderlich, auf Rechtfertigungsgründe nach Art. 31 DSG.

4. Wo Ihre Daten bearbeitet werden und wer sie erhält

Wir setzen für die Erbringung der Dienste folgende Dienstleister (Auftragsverarbeiter) ein:

- iWay AG, Zürich, Schweiz — Applikations- und Datenbank-Hosting für die Produkte Alcolm Business Solution (ABS) und Alcolm Logistik Lösungen 1 sowie Betrieb unserer SMTP-Infrastruktur; Rechenzentrum: Rechenzentrum Ostschweiz, Gais AR, Schweiz
- Infomaniak Network SA, Genf, Schweiz — Applikations- und Datenbank-Hosting für die Produkte Alcolm Business Solution für Sport Business und Alcolm Logistik Lösungen 2 sowie Hosting sämtlicher Testumgebungen; Rechenzentren in der Schweiz (ISO 27001:2022 zertifiziert)
- Amazon Web Services EMEA SARL, Luxemburg — Objektspeicher (Amazon S3) für Dokumente, die in den Applikationen hochgeladen oder erzeugt werden (z.B. PDFs), gespeichert in der AWS-Region Europe (Zurich), eu-central-2, Schweiz
- Microsoft Ireland Operations Ltd., Dublin, Irland — E-Mail-Versand aus den Applikationen über Microsoft 365 (Tenant-Region EU), soweit nicht der E-Mail-Server des Kunden oder unsere SMTP-Infrastruktur bei iWay genutzt wird. E-Mail-Versand erfolgt in der Regel über den eigenen E-Mail-Server des Kunden (der Kunde hinterlegt hierzu seine Zugangsdaten im System); in diesem Fall ist kein Dienstleister von ALCOLM beteiligt.
- Zendesk, Inc., San Francisco, USA — Support-Ticketing (ergänzend zu unserem eigenen Ticketsystem); Supportanfragen können Personendaten enthalten; EU-Datenhaltung konfiguriert
- Vonage B.V., Amsterdam, Niederlande — SMS-Versand aus den Applikationen (Telefonnummern und Nachrichteninhalte)

Die aktuelle Liste der für die Bearbeitung von Kundendaten eingesetzten Unterauftragsverarbeiter wird in Anhang C des Auftragsverarbeitungsvertrags (Teil 2 der AGB, abrufbar unter <https://alcolm.com/agb>) geführt; Kunden werden über beabsichtigte Änderungen gemäss AVV informiert.

Wir geben Personendaten nur dann an weitere Dritte weiter, wenn dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder wir gesetzlich dazu verpflichtet sind (z.B. gegenüber Gerichten oder Behörden).

Applikationen, Datenbanken und der Dokumentenspeicher befinden sich in Rechenzentren in der Schweiz. Einzelne Hilfsdienste (Support-Ticketing, E-Mail-Versand über Microsoft 365, SMS-Versand) bearbeiten Daten in der EU bzw. im EWR, wo ein angemessenes Datenschutzniveau besteht. Soweit dennoch eine Bekanntgabe in ein Land ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt — insbesondere kann ein gelegentlicher Fernzugriff von Support- oder Betriebspersonal von Anbietern mit US-Muttergesellschaft nicht ausgeschlossen werden —, stellen wir geeignete Garantien sicher, insbesondere die EU-Standardvertragsklauseln mit den für das Schweizer Recht erforderlichen Ergänzungen und/oder eine Zertifizierung des Empfängers unter dem Swiss-U.S. / EU-U.S. Data Privacy Framework.

5. Aufbewahrung

Wir bewahren Personendaten nur so lange auf, wie es für die oben beschriebenen Zwecke erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist:

- Kontodaten: für die Vertragsdauer und bis zu 12 Monate danach
- Vertrags- und Abrechnungsdaten: 10 Jahre (gesetzliche Aufbewahrungspflicht nach schweizerischem Handelsrecht)

- Support-Korrespondenz: 24 Monate nach Abschluss der Anfrage
- Logdateien und technische Daten: 12 Monate, sofern nicht für Sicherheitsabklärungen länger erforderlich
- Kundendaten (Rolle als Auftragsverarbeiterin): für die Vertragsdauer zuzüglich der Exportfrist nach Vertragsende, danach Löschung gemäss AGB und AVV

6. Ihre Rechte

Nach Massgabe des anwendbaren Rechts haben Sie das Recht, Auskunft über die von uns über Sie bearbeiteten Personendaten zu verlangen, unrichtige Daten berichtigen zu lassen, die Löschung oder Einschränkung der Bearbeitung zu verlangen, einer auf berechtigten Interessen beruhenden Bearbeitung zu widersprechen, Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen und bestimmte Daten in einem übertragbaren Format zu erhalten.

Zur Ausübung Ihrer Rechte kontaktieren Sie uns unter info@alcolm.com. Wir können Sie um einen Identitätsnachweis bitten. Betrifft Ihr Anliegen Personendaten in Kundendaten, verweisen wir Sie an den verantwortlichen Kunden und unterstützen diesen bei der Beantwortung, wie im AVV vorgesehen.

Sie können zudem Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde erheben, in der Schweiz beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) oder, sofern die DSGVO auf Sie anwendbar ist, bei der für Sie zuständigen EU-Datenschutzbehörde.

7. Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um Personendaten vor unbefugtem Zugriff, Verlust und Missbrauch zu schützen, einschliesslich Verschlüsselung bei der Übertragung (TLS 1.2+), Zugriffskontrollen und rollenbasierter Berechtigungen, Multi-Faktor-Authentifizierung für administrative Zugriffe, Protokollierung, täglicher Backups, Firewalls und jährlicher Sicherheitsüberprüfungen (Penetrationstests bzw. Schwachstellenscans). Einzelheiten zu den für Kundendaten geltenden Massnahmen sind im AVV geregelt. Kein System ist vollständig sicher; wir informieren betroffene Kunden und, soweit gesetzlich vorgeschrieben, die zuständigen Behörden über Verletzungen der Datensicherheit nach Massgabe des anwendbaren Rechts.

8. Cookies und Website-Analyse

Unsere Website verwendet technisch notwendige Cookies sowie Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. Google Analytics verwendet Cookies, die eine Analyse der Benutzung der Website ermöglichen. Wir nutzen Google Analytics mit aktivierter IP-Anonymisierung. Die durch das Cookie erzeugten Informationen können an Server von Google, auch in den USA, übertragen werden; die Google LLC ist unter dem Swiss–U.S. / EU–U.S. Data Privacy Framework zertifiziert. Soweit rechtlich erforderlich, setzen wir Analyse-Cookies nur mit Ihrer Einwilligung (Cookie-Banner); Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen oder die Speicherung von Cookies in Ihren Browsereinstellungen verhindern. Zudem können Sie die Erfassung durch Google Analytics mit dem Browser-Add-on zur Deaktivierung (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>) verhindern.

9. Änderungen dieser Erklärung

Wir können diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit anpassen. Es gilt die unter <https://alcolm.com/agb> publizierte Fassung; wesentliche Änderungen, die registrierte Nutzer betreffen, werden zusätzlich per E-Mail oder In-Product-Hinweis kommuniziert. Das Datum der letzten Aktualisierung ist oben in dieser Erklärung angegeben.

10. Kontakt



ALCOLM AG, Zürcherstrasse 133, 8952 Schlieren, Schweiz

info@alcolm.com — +41 58 0958 20 00