

## INHALT

<b>HCM CLOUD BESTIMMUNGEN Stand 11/2015 (V2.0)</b>	<b>2</b>
<b>I. SICHERHEITSKONZEPT UND DATENSCHUTZ</b>	<b>2</b>
1. SICHERHEITSMANAGEMENT IN UNSERER CLOUD	2
2. RECHENZENTRUMSSICHERHEIT	2
3. SERVERSICHERHEIT	3
4. NETZSICHERHEIT	3
5. ANWENDUNGS- UND PLATTFORMSICHERHEIT	3
6. ANWENDUNGS- UND PLATTFORMSICHERHEIT	4
7. ID-UND RECHTEMANAGEMENT	4
8. DATENSCHUTZ UND COMPLIANCE	5
9. DATENÜBERTRAGUNG	5
<b>II. SERVICE LEVEL AGREEMENT SLA</b>	<b>5</b>
<b>III. TECHNISCHE DATEN UND OPTIONEN</b>	<b>6</b>
1. TECHNISCHE DATEN DER CLOUDLÖSUNG	6
2. OPTIONEN	6
<b>IV. NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR HCM CLOUDLÖSUNGEN</b>	<b>7</b>
1. PRÄAMBEL	7
2. GELTUNGSBEREICH	7
3. VERTRAGSGEGENSTAND	7
4. RECHTE UND PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS	8
5. NUTZUNG DER PLATTFORM	8
6. REGELN ZUR NUTZUNG DER PLATTFORM	8
7. Support	8
8. HAFTUNGSFREISTELLUNG	9
9. RECHTE UND PFLICHTEN VON HCM	9
10. RECHTEEINRÄUMUNG	9
11. VERGÜTUNG	9
12. HAFTUNG	10
13. LAUFZEIT DES VERTRAGES UND KÜNDIGUNG	11
14. PFLICHTEN BEI UND NACH BEENDIGUNG DES VERTRAGS	11
15. GEHEIMHALTUNG	11
16. SCHLUSSBESTIMMUNGEN	12



## HCM CLOUD BESTIMMUNGEN Stand 11/2015 (V2.0)

### I. SICHERHEITSKONZEPT UND DATENSCHUTZ

#### 1. SICHERHEITSMANAGEMENT IN UNSERER CLOUD

GIBT ES EIN DEFINIERTES VORGEHENSMODELL FÜR ALLE IT-PROZESSE?	→ JA (NACH ITIL)
IST EIN ANERKANNTES INFORMATIONSSICHERHEITS-MANAGEMENTSYSTEM IMPLEMENTIERT?	→ JA, DAS RECHENZENTRUM IST NACH ISO 27001 ZERTIFIZIERT
GIBT ES EINE NACHHALTIGE UMSETZUNG EINES INFORMATIONSSICHERHEITSKONZEPTEES FÜR DIE CLOUD?	→ JA, DAS RECHENZENTRUM IST NACH ISO 27001 ZERTIFIZIERT
GIBT ES EINE ANGEMESSENE ORGANISATIONSSTRUKTUR FÜR INFORMATIONSSICHERHEIT INKLUSIVE BENENNUNG VON ANSPRECHPARTNERN FÜR SICHERHEITSFRAGEN?	→ JA, IM ZUGE DER ISO 27001 SIND DIE PROZESSE DEFINIERT. DER ANSPRECHPARTNER WIRD IN DER AUFTRAGSDATENVEREINBARUNG GENANNT UND DEFINIERT.

#### 2. RECHENZENTRUMSSICHERHEIT

WO BEFINDET SICH DAS RECHENZENTRUM?	→ DEUTSCHLAND, LIMBURGERHOF
GIBT ES EINE REDUNDANTE AUSLEGUNG ALLER WICHTIGEN VERSORUNGSKOMPONENTEN WIE STROM. KLIMATISIERUNG, VERKABELUNG, ETC.	→ JA
GIBT ES IM RECHENZENTRUM EINE REDUNDANTE STROMVERSORGUNG, EINE UNTERBRECHUNGSFREIE STROMVERSORGUNG (USV) ODER GENERATOREN?	→ JA, USV UND DIESEL-GENERATOR
WIRD MIT MEHR ALS EINEM NETZWERKBETREIBER ZUSAMMENGEGARBEITET?	→ JA
WIRD DER ZUTRITT ZUM RECHENZENTRUM DURCH EIN ZUTRITTSKONTROLLSYSTEM, VIDEOÜBERWACHUNG UND PERSONAL ÜBERWACHT?	→ JA
GIBT ES EINE MEHRFAKTOREN AUTHENTISIERUNG FÜR DEN ZUTRITT INS RECHENZENTRUM?	→ ZUGANGSKONTROLLE ERFOLGT ÜBER 3 FAKTOREN: A. ZUGANG ZUM GELÄNDE IST GESICHERT DURCH TOR UND EINGANGSTÜR, AUßERDEM DURCH ÜBERWACHUNGSKAMERAS B. ZUGANG ZUM GEBÄUDE IST GESICHERT DURCH CHIPKARTE UND PASSWORT C. ZUGANG ZUM SERVERBEREICH IST DURCH PASSWORT GESICHERT, AUßERDEM WIRD DER ZUGANG DURCH MEHRERE MITARBEITER ÜBERWACHT
WER HAT ZUTRITT ZUM RECHENZENTRUM?	→ NUR ÜBERPRÜFTE UND ZUGELASSENE MITARBEITER
GIBT ES EINEN BRANDSCHUTZ?	→ JA, EINE BRANDMELDEANLAGE MIT AUFSCHALTUNG



DATENSICHERHEIT IM RECHENZENTRUM GIBT ES EINEN AUSREICHENDEN SCHUTZ GEGEN ELEMENTARSCHÄDEN?	→ JA
GIBT ES EIN REDUNDANTES RECHENZENTRUM DAS MINDESTENS SOWEIT ENTFERNT IST, DASS EIN SCHADENSEREIGNIS NICHT GLEICHZEITIG BEIDE STANDORTE BEEINTRÄCHTIGT?	→ KANN GEGEN MEHRPREIS REALISIERT WERDEN

### 3. SERVERSICHERHEIT

WELCHE TECHNISCHE MASSNAHMEN WERDEN ZUM SCHUTZ DES HOSTS DURCHGEFÜHRT?	→ STANDARDMÄßIG FIREWALL SCHUTZ, VIREN SCHUTZ UND SLEKTIV FREIGESCHALTETE PORTS UND DIENSTE. NICHT GENUTZTE BENUTZERACCOUNTS WERDEN DEAKTIVIERT ODER GELÖSCHT.
ERFOLGT EINE SICHERE GRUNDKONFIGURATION DES HOSTS UND DES GASTBETRIEBSSYSTEMS?	→ JA
WERDEN SICHERHEITZERTIFIZIERTE HYPERVISOREN EINGESETZT?	→ JA, MINDESTENS EAL 4

### 4. NETZSICHERHEIT

GIBT ES SICHERHEITSMASSNAHMEN GEGEN MALWARE?	→ JA, DURCH VIRENSCHUTZ UND TROJANER DETEKTION
GIBT ES SICHERHEITSMASSNAHMEN GEGEN NETZBASIERTE ANGRIFFE?	→ JA. STANDARDMÄßIG FIREWALL SCHUTZ, VIREN SCHUTZ UND SLEKTIV FREIGESCHALTETE PORTS UND DIENSTE.
GIBT ES EINE ABWEHR GEGEN DDOS ANGRIFFE?	→ KANN GEGEN MEHRPREIS REALISIERT WERDEN
GIBT ES MASSNAHMEN ZUR INTRUSION DETECTION / PREVENTION UM EINEN ZUGRIFF ZU VERHINDERN?	→ JA
ERFOLGT EINE GEEIGNETE NETZSEGMENTIERUNG ZUR ISOLIERUNG DES MANAGEMENT VOM DATENNETZ?	→ JA
GIBT ES EINE SICHERE KONFIGURATION ALLER KOMPONENTEN DER SYSTEMARCHITEKTUR?	→ JA
ERFOLGT DIE FREMDADMINISTRATION DURCH SICHERE KOMMUNIKATIONSKANÄLE?	→ JA
ERFOLGT DIE KOMMUNIKATION ZUM KUNDEN VERSCHLÜSSELT?	→ JA, 256 BIT SSL

### 5. ANWENDUNGS- UND PLATTFORMSICHERHEIT

ERFOLGEN REGELMÄßIGE DATENSICHERUNGEN?	→ JA, IMAGESICHERUNG DER KOMPLETTEN VM AUF EXTERNEN STORAGE 5 X PRO WOCHE
ERFOLGT EINE SICHERE ISOLIERUNG DER KUNDENDATEN?	→ JA
KÖNNEN DATEN AUF WUNSCH DES KUNDEN VOLLSTÄNDIG UND ZUVERLÄSSIG GELÖSCHT WERDEN?	→ JA



## 6. ANWENDUNGS- UND PLATTFORMSICHERHEIT

GIBT ES AUSREICHENDE SICHERHEIT IM SOFTWARE DEVELOPMENT LIFECYCLE?	→ JA
GIBT ES EIN PATCH- ÄNDERUNGS- UND RELEASEMANAGEMENT?	→ JA, PATCHES, ÄNDERUNGEN UND RELEASES WERDEN SORGFÄLTIG VOR FREIGABE GETESTET.
GIBT ES EINE 24/7 ÜBERWACHUNG DER DIENSTE SOWIE EINE ZEITNAHE REAKTION BEI ANGRIFFEN UND SICHERHEITSVORFÄLLEN?	→ JA, IM RECHENZENTRUM
GIBT ES EINE ERFASSUNG UND AUSWERTUNG VON SICHERHEITSRELEVANTEN DATENQUELLEN?	→ Ja
KÖNNEN MITTEILUNGEN ÜBER SICHERHEITSVORFÄLLE ODER LOGDATEIEN BEREITGESTELLT WERDEN?	→ Ja gegen Mehrpreis

## 7. ID-UND RECHTEMANAGEMENT

GIBT ES EINE PERSONEN- UND ROLLENBASIERTE ZUGRIFFSKONTROLLE MIT REGELMÄßIGER ÜBERPRÜFUNG?	<p>→ JA</p> <p>ALLE DATEN UND ZUGRIFFE SIND DURCH EIN RECHTE- UND ZUGRIFFSKONZEPT GESCHÜTZT, D.H. ES WIRD INDIVIDUELL KONFIGURIERT, WER WAS IM SYSTEM BEARBEITEN UND SEHEN DARF. DIES GILT FÜR DEN ZUGRIFF AUF VORGÄNGE UND DAMIT AUCH AUF DIE EINGEGEBENEN DATEN UND DIE KONFIGURIERTEN ANSICHTEN. AUCH DIE PORTALOBERFLÄCHE KANN INDIVIDUELL KONFIGURIERT WERDEN. GRUNDSÄTZLICH WERDEN IM SYSTEM KEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN GEHALTEN. DIES WÄRE NUR DER FALL, WENN Z.B. DAS SYSTEM FÜR DAS PERSONALMANAGEMENT GENUTZT WERDEN WÜRD, D.H. WENN ANWENDUNGEN KONFIGURIERT WERDEN, DIE ENTSPRECHENDE PERSONENBEZOGENE DATEN BEINHALTEN. DAS SYSTEM VERLANGT JEDOCH IMMER EINE BEWUSSTE FREIGABE, SODASS DIE EINSTELLUNG DEFINIERT VORGENOMMEN WERDEN MUSS.</p> <p>FÜR DIE ZUGRIFFSSTEUERUNG WERDEN IM SYSTEM NUR DIE DATEN IM ADRESSBUCH GEHALTEN. DAZU KÖNNEN AUSGEWÄHLTE DATEN MIT DEM UNTERNEHMENSADRESSBUCH SYNCHRONISIERT WERDEN. WENN DIESE DIREKT EINGEGEBEN WERDEN IST MINDESTENS DER NAME UND VORNAME ERFORDERLICH. DIES WIRD FÜR DIE RECHTE- UND ZUGRIFFSSTEUERUNG BENÖTIGT.</p>
---	--



## 8. DATENSCHUTZ UND COMPLIANCE

ERFOLGT DIE GEWÄHRLEISTUNG DES DATENSCHUTZES NACH DEUTSCHEM RECHT?	→ JA
GIBT ES BEI AUFTRAGSDATENVERARBEITUNG EINE SCHRIFTLICHE VEREINBARUNG GEMÄß §11 ABS. 2 SATZ 2 BDSG?	→ JA
GIBT ES KONTROLLRECHTE FÜR DEN KUNDEN?	→ JA, DURCH VOR ORT KONTROLLE, TESTAT EINES UNABHÄNGIGEN SACHVERSTÄNDIGEN UND DURCH EINE ZUSTÄNDIGE AUFSICHTSBEHÖRDE.
IST EIN DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER IM RECHENZENTRUM GEMÄß §4F BDSG BESTELLT?	→ JA
SIND FÜR DEN FALL VON VERLETZUNGEN DER DATENSICHERHEIT ENTSPRECHENDE UNTERSUCHUNGEN VORGESEHEN?	→ JA

## 9. DATENÜBERTRAGUNG

UNTER WELCHEN BEDINGUNGEN ERFOLGT DIE DATENÜBERTRAGUNG?	→ DIE ÜBERTRAGUNG DER DATEN ERFOLGT AUF GEFAHR DES KUNDEN ÜBER DAS INTERNET OHNE GEWÄHR VON HCM. DIE MITTEILUNGEN SIND NACH DEREN EINGANG GÜLTIG UND WERDEN VON HCM BIS ZUM EINGANG NEUER DATEN PER INTERNET ALS VERBINDLICH ZUR LEISTUNGSDURCHFÜHRUNG VERWENDET. HIERBEI AUFTRETENDE VERZÖGERUNGEN SIND TECHNISCH BEDINGT UND STELLEN KEINEN MANGEL DAR. DEM KUNDEN IST BEKANNT, DASS FÜR ALLE TEILNEHMER IM ÜBERTRAGUNGSWEG DES INTERNETS IN DER REGEL DIE MÖGLICHKEIT BESTEHT, VON IN ÜBERMITTLUNG BEFINDLICHEN DATEN OHNE BERECHTIGUNG KENNTNIS ZU ERLANGEN. DIESES RISIKO TRÄGT DER KUNDE.
---	---

## II. SERVICE LEVEL AGREEMENT SLA

KONTAKTMÖGLICHKEITEN	→ TELEFON FAX EMAIL WEBKONFERENZ
ZEITLICHE VERFÜGBARKEIT DES SUPPORT TEAMS	→ MONTAG - FREITAG 8.00 - 17.00 UHR
ANTWORTZEIT AUF MELDUNGEN	→ BIS MITTAG DES FOLGETAGES
BENACHRICHTIGUNG DES KUNDEN	→ PER EMAIL BEI STÖRUNGEN UND GEPLANTEN MAßNAHMEN
RECOVERYZEIT BEI ABSTURZ DER LÖSUNG	→ BIS MITTAG DES FOLGETAGES (NEU ANGELEGTE VORGÄNGE AM TAG DES ABSTURZES SIND I.D.R. VERLOREN)
VERFÜGBARKEIT	→ VERFÜGBARKEIT DES RECHENZENTRUMS 99%

**HCM CustomerManagement GmbH**  
 Schwieberdinger Straße 60 | D-70435 Stuttgart  
 Phone +49 (0)711/ 933 425-90 |  
 Fax +49 (0)711/933 425 91 |  
 Web www.hcm-infosys.com

Geschäftsführer: DI.BW (Fh) Manfred Brandner |  
 Amtsgericht Stuttgart  
 HRB-Nr. 206061 | Ust-ID: DE213149799

Commerzbank AG  
 IBAN DE40 6004 0071 0752 1925 00  
 BIC: COBADEFFXXX



## III. TECHNISCHE DATEN UND OPTIONEN

### 1. TECHNISCHE DATEN DER CLOUDLÖSUNG

ADRESSIERUNG	→ KUNDE ERHÄLT EIGENE DEUTSCHE IP-ADRESSE, Z.B. HCM-BESCHWERDEMANAGEMENT-KUNDENNAME.DE
SERVERTYP	→ VIRTUELLER SERVER
PROZESSOREN	→ VCPU 4 CORES (NICHT ÜBERBUCHTE DEDIZIERTE PROZESSORCORES)
HAUPTSPEICHER	→ VMEM 8GB (NICHT ÜBERBUCHTER DEDIZIERTER ARBEITSSPEICHER)
FESTPLATTE	→ VHDD SINGLE 80GB (2x40GB)
BETRIEBSSYSTEM	→ WINDOWS SERVER
DATENBANK	→ MS SQL SERVER WEB EDITION
DATENÜBERTRAGUNGSMENGE	→ UNBEGRENZT (FAIR USE 1 TB)
GESCHWINDIGKEIT UND ART	→ 2x 1 GBIT

### 2. OPTIONEN

	→ KOSTEN AUF ANFRAGE
ZUGRIFFSSCHUTZ	→ VPN
ARCHIVIERUNG	→ LANGZEITARCHIVIERUNG DER DATEN BZW. VORGÄNGE
DATENSICHERHEIT	→ ECHTZEIT SPIEGELUNG DES VITUELLEN SERVERS AUF EINEM ZWEITEN VIRTUELLEN SERVER
SERVER	→ ES KANN EIN DEDIZIERTER SERVER BEREITGESTELLT WERDEN
PROZESSOREN	→ ANDERER TYP ODER WEITERE CPU'S
HAUPTSPEICHER	→ PRO GB
FESTPLATTE	→ PRO GB
SCHNITTSTELLEN	→ ZU EXTERNEN SYSTEMEN MÖGLICH



## IV. NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR HCM CLOUDLÖSUNGEN

### 1. PRÄAMBEL

DIE HCM CUSTOMERMANAGEMENT GMBH GMBH, SCHWIEBERDINGER STR. 60, 70435 STUTTGART (NACHFOLGEND "HCM") BIETET VERSCHIEDENE LEISTUNGEN RUND UM DIE ABWICKLUNG VON PROJEKTEN, ABWICKLUNG VON LIEFERANTENBEZIEHUNGEN, DIE ABWICKLUNG VON BESCHWERDEN, DIE ABWICKLUNG VON IDEEN UND ANDERN GESCHÄFTSFÄLLEN IM INTERNET AN.

DIE VERTRAGSPARTNER VON HCM HABEN DIE MÖGLICHKEIT, ÜBER DIE VERSCHIEDENEN LÖSUNGEN, WELCHE HCM UNTER DEN VERSCHIEDENEN DOMAINS, WIE Z.B. [WWW.HCM-LIEFERANTENMANAGEMENT.COM](http://WWW.HCM-LIEFERANTENMANAGEMENT.COM) (NACHFOLGEND "PLATTFORM") BEREITSTELLT, DEN KOMPLETTEN LIEFERANTENSTAMM ZU VERWALTEN UND VERSCHIEDENE GESCHÄFTSFÄLLE MIT DEN LIEFERANTEN ABZUWICKELN.

DIESE ERLÄUTERUNGEN GELTEN FÜR ALLE LÖSUNGEN DER HCM DIE ALS CLOUD DIENST ANGEBOTEN WERDEN.

DIE INANSPRUCHNAHME DER DIESBEZÜGLICHEN LEISTUNGEN VON HCM IST NACHSTEHEND IN DEN HCM CLOUD NUTZUNGSBEDINGUNGEN (NACHFOLGEND „NBC“) GEREGLT.

### 2. GELTUNGSBEREICH

- (1) FÜR DIE NUTZUNG DER PLATTFORM DURCH REGISTRIERTE FIRMEN ÜBER IHRE VERTRETUNGSBERECHTIGTEN MITARBEITER (NACHFOLGEND "UNTERNEHMEN"), GELTEN AUSSCHLIEßLICH DIESE NBC FÜR DIE NUTZUNG DER HCM CLOUD LÖSUNGEN
- (2) ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER UNTERNEHMEN WERDEN NUR DANN VERTRAGSBESTANDTEIL, WENN DIES AUSDRÜCKLICH SCHRIFTLICH VEREINBART WURDE. DIE NUTZUNG DIESER PLATTFORM IST NUR UNTERNEHMERN UND IHREN VERTRETUNGSBERECHTIGTEN MITARBEITERN GESTATTET. UNTERNEHMER SIND NATÜRLICHE ODER JURISTISCHE PERSONEN ODER RECHTSFÄHIGE PERSONENGESELLSCHAFTEN, DIE BEI ABSCHLUSS EINES RECHTSGESCHÄFTS IN AUSÜBUNG IHRER GEWERBLICHEN ODER SELBSTÄNDIGEN BERUFLICHEN TÄTIGKEIT HANDELN. HCM BEHÄLT SICH VOR, WEITERE LEISTUNGEN ANZUBIETEN. IN DIESEM FALL WIRD HCM DIE BENUTZER DARAUFGESONDERT HINWEISEN UND GEBEHEBENFALLS ZUSÄTZLICHE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ÜBERMITTELN.
- (3) DIESE NBC WERDEN DEM UNTERNEHMEN AUF DER PLATTFORM BEREITGESTELLT, SO DASS DAS UNTERNEHMEN SIE LESEN, HERUNTERLADEN UND LOKAL SPEICHERN KANN.

### 3. VERTRAGSGEGENSTAND

- (1) DER VERTRAGSGEGENSTAND IST DIE ZURVERFÜGUNGSTELLUNG EINER PLATTFORM MIT DER JEWELIGEN LÖSUNG. DIESER SERVICE DER EINZELNEN LÖSUNGEN WIRD GEMÄß DER IN ZIFFER 11 GEREGLTEN VERGÜTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT.
- (2) DIE PLATTFORM STEHT 24 STUNDEN AM TAG UND 365 TAGE PRO JAHR MIT EINER VERFÜGBARKEIT VON 99,0 % IM MONATSMITTEL (NACHFOLGEND „SLA“) ZUR NUTZUNG ZUR VERFÜGUNG („SYSTEMLAUFZEIT“). WERDEN WARTUNGSARBEITEN ERFORDERLICH UND STEHT DIE PLATTFORM DESHALB NICHT ZUR VERFÜGUNG, WIRD HCM DIE UNTERNEHMEN HIERÜBER NACH MÖGLICHKEIT RECHTZEITIG PER E-MAIL INFORMIEREN. AUSFÄLLE DER PLATTFORM AUFGRUND VON WARTUNGSARBEITEN WERDEN NICHT AUF DIE SLAS ANGERECHNET. HCM IST NICHT FÜR INTERNET-/NETZBEDINGTE AUSFALLZEITEN UND INSBESONDERE NICHT FÜR AUSFALLZEITEN VERANTWORTLICH, IN DENEN DIE PLATTFORM AUFGRUND VON TECHNISCHEM ODER SONSTIGEN PROBLEMEN, DIE NICHT IM EINFLUSSBEREICH VON HCM LIEGEN (Z.B. HÖHERE GEWALT, U.A.), ÜBER DAS INTERNET NICHT ZU ERREICHEN IST.



## 4. RECHTE UND PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS

### REGISTRIERUNG

- (1) ZUR INANSPRUCHNAHME DER PLATTFORM MUSS SICH DAS UNTERNEHMEN AUF DER PLATTFORM REGISTRIEREN UND DADURCH EIN UNTERNEHMENS-KONTO (IM FOLGENDEN „ACCOUNT“) ERÖFFNEN. DIE ERÖFFNUNG EINES UNTERNEHMENS-ACCOUNTS DARF NUR DURCH EINEN BEVOLLMÄCHTIGTEN ODER VERTRETUNGSBERECHTIGTEN ANGESTELLTEN DES UNTERNEHMENS ERFOLGEN. DIE ERFORDERLICHEN DATEN MÜSSEN WAHRHEITSGETREU ANGEZEIGT UND BEI ÄNDERUNGEN UNVERZÜGLICH AKTUALISIERT WERDEN, UM EINE REIBUNGSLOSE NUTZUNG SICHER ZU STELLEN. IM ANSCHLUSS AN DIE ANMELDUNG ÜBERSENDET HCM DEM UNTERNEHMEN AN DIE IM REGISTRIERUNGS-PROZESS ANGEZEIGTE E-MAIL EINE BESTÄTIGUNG SEINER REGISTRIERUNG PER E-MAIL. DIESE BESTÄTIGUNGS-E-MAIL STELLT ZUGLEICH DIE ANNAHME DES ANGEBOTS DES UNTERNEHMENS AUF ABSCHLUSS EINES NUTZUNGSVERTRAGES DAR UND EIN NUTZUNGSVERTRAG KOMMT ZUSTANDE. EIN ANSPRUCH AUF ABSCHLUSS EINES NUTZUNGSVERTRAGES BESTEHT NICHT. BEI INDIVIDUALPROJEKTEN ERFOLGT DIE ANNAHME NACH GESONDERTER AUFTRAGSVERTEILUNG EIN NUTZUNGSVERTRAG KOMMT ZUSTANDE.
- (2) DAS UNTERNEHMEN IST FÜR DIE GEHEIMHALTUNG DER ANMELDEDATEN SELBST VERANTWORTLICH. ES WIRD SEINEN BENUTZERNAMEN UND DAS PASSWORT FÜR DEN ZUGANG GEHEIM HALTEN, NICHT WEITERGEBEN, KEINE KENNTNISNAHME DURCH UNBEFUGTE ODER DRITTE DULDEN ODER ERMÖGLICHEN UND DIE ERFORDERLICHEN MAßNAHMEN ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER VERTRAULICHKEIT ERGREIFEN UND BEI EINEM MISSBRAUCH ODER VERLUST DIESER ANGABEN ODER EINEM ENTSPRECHENDEN VERDACHT DIES HCM PER E-MAIL UNTER DER E-MAIL-ADRESSE SUPPORT@HCM-INFOYS.COM ANZEIGEN.
- (3) DER IM NAMEN DES UNTERNEHMENS HANDELNDE ANGESTELLTE MUSS DURCH DAS UNTERNEHMEN BEVOLLMÄCHTIGT ODER VERTRETUNGSBERECHTIGT SEIN. HCM IST BERECHTIGT JEDERZEIT NACH EIGENEM ERMESSEN EINEN NACHWEIS DER BERECHTIGUNG ZU VERLANGEN. ÜBERMITTELT DER FÜR DAS UNTERNEHMEN HANDELNDE ANGESTELLTE ODER EIN ANDERER ANGESTELLTER DES UNTERNEHMENS DIE ANGEFORDERTEN NACHWEISE DER BERECHTIGUNG ZUM ANLEGEN EINES UNTERNEHMENS-ACCOUNTS NICHT INNERHALB EINER FRIST VON EINER (1) WOCHE NACH ERHALT DER ENTSPRECHENDEN AUFFORDERUNG, KANN HCM JEDERZEIT DEN UNTERNEHMENS-ACCOUNT SPERREN.

## 5. NUTZUNG DER PLATTFORM

- (1) FÜR DIE NUTZUNG DER PLATTFORM WERDEN DIE IN ZIFFER 11 GEREGLTEN GEBÜHREN ERHOBEN.

## 6. REGELN ZUR NUTZUNG DER PLATTFORM

- (1) Das Unternehmen ist für die von ihm bereitgestellten Daten und Inhalte selbst verantwortlich. HCM überprüft die Daten und Inhalte weder auf ihre Richtigkeit, noch auf Virenfreiheit oder auf virentechnische Verarbeitbarkeit hin.

## 7. Support

- (1) HCM WIRD FRAGEN DES UNTERNEHMENS ZUR PLATTFORM TELEFONISCH UNTER DER NUMMER +49 (0)711 933 425 90 (FESTNETZ-PREIS) WERKTAGS IN DER ZEIT VON 09:00 BIS 17:00 UHR BEANTWORTEN.
- (2) DAS UNTERNEHMEN KANN ZUDEM FRAGEN UND FEHLERMELDUNGEN ZUR PLATTFORM ALS TICKET UNTER DER EMAILADRESSE SUPPORT@HCM-INFOYS.COM. DIE EINGEREICHTEN TICKETS WERDEN INNERHALB VON 24 STUNDEN (WERKTAGS) QUALIFIZIERT UND BEANTWORTET.





## 8. HAFTUNGSFREISTELLUNG

- (1) DAS UNTERNEHMEN STELLT HCM VON SÄMTLICHEN ANSPRÜCHEN, EINSCHLIEßLICH AUFWENDUNGSERSATZ- UND SCHADENSERSATZANSPRÜCHEN, FREI, DIE ANDERE NUTZER DER PLATTFORM ODER SONSTIGE DRITTE, EINSCHLIEßLICH BEHÖRDEN, GEGEN HCM WEGEN DER VERLETZUNG IHRER RECHTE DURCH DIE NUTZUNG DER PLATTFORM DURCH DAS UNTERNEHMEN GELTEND MACHEN. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT ALLE ANGEMESSENEN KOSTEN, EINSCHLIEßLICH DER FÜR DIE RECHTSVERTEIDIGUNG ENTSTEHENDEN ANGEMESSENEN KOSTEN, DIE HCM AUFGRUND EINER VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER DURCH DAS UNTERNEHMEN ENTSTEHEN. ALLE WEITERGEHENDEN RECHTE SOWIE SCHADENSERSATZANSPRÜCHE VON HCM BLEIBEN UNBERÜHRT. DAS UNTERNEHMEN HAT DAS RECHT NACHZUWEISEN, DASS HCM TATSÄCHLICH GERINGERE KOSTEN ENTSTANDEN SIND.
- (2) DIE VORSTEHENDEN PFLICHTEN GELTEN NUR DANN, SOWEIT DAS UNTERNEHMEN DIE BETREFFENDE RECHTSVERLETZUNG ZU VERTRETEN HAT, DAS HEIßT, DAS UNTERNEHMEN WISSENTLICH ODER WILLENTLICH ODER DIE IM VERKEHR ERFORDERLICHE SORGFALT AUßER ACHT GELASSEN HAT.

## 9. RECHTE UND PFLICHTEN VON HCM

- (1) HCM STELLT UNTERNEHMEN DIE PLATTFORM ZUM ZWECHE DES LIEFERANTEN-, ODER IDEEN-BESCHWERDE-, ODER PROJEKTMANAGEMENTS ALS SYSTEM BEREIT. DAFÜR STELLT HCM LEDIGLICH DIE TECHNISCHEN MÖGLICHKEITEN, INSBESONDERE DIE SOFTWARELÖSUNG MIT DEN EINZELNEN BESCHRIEBENEN FUNKTIONEN BEREIT. DIE JEWEILIGEN INHALTE MUSS DAS UNTERNEHMEN SELBST ZUR VERFÜGUNG STELLEN.
- (2) HCM STELLT MIT DER PLATTFORM LEDIGLICH EIN UNTERSTÜTZENDES SYSTEM FÜR DIE EINZELNEN GESCHÄFTSFÄLLE ZUR VERFÜGUNG. HCM IST IN KEINER WEISE IN DEN EINZELNEN PROZESSEN INVOLVIERT.

## 10. RECHTEEINRÄUMUNG

HCM IST BERECHTIGT DAS UNTERNEHMEN WÄHREND DER NUTZUNG DER PLATTFORM ALS REFERENZ-KUNDEN AUF SEINER WEBSEITE ZU NENNEN. HCM WIRD EINWÄNDE DES UNTERNEHMENS BERÜCKSICHTIGEN.

## 11. VERGÜTUNG

- (1) DIE NUTZUNG DER PLATTFORM RICHTET SICH NACH DEN ANGEBOTENEN ODER AUF DER WEBSEITE ABRUFbaren PREISEN.
- (2) FÜR DIE PROJEKTMANAGEMENT LÖSUNG GILT DARÜBER HINAUS:
- (3) DIE ERSTEN 30 TAGE (NACHFOLGENDE "TESTPHASE") KÖNNEN UNTERNEHMEN DIE PLATTFORM KOSTENFREI UND UNEINGESCHRÄNKT TESTEN. DIE TESTPHASE BEGINNT MIT DER AKTIVIERUNG DES ACCOUNTS DURCH KLICK AUF DEN LINK IN DER E-MAIL DIE NACH ABSENDEN DES REGISTRIERUNGS-FORMULARS AN DIE ANGEGEBEN E-MAIL ADRESSE VERSENDET WIRD UND ANSCHLIEßENDES DEFINIEREN DES PASSWORTES.
- (4) DIE KOSTEN FÜR DIE NUTZUNG DER PLATTFORM ERGEBEN SICH AUS DEM GEWÄHLTEN ABONNEMENT, BZW. DEM ABGESTIMMTEN INDIVIDUALANGEBOT. DIE PREISE SIND IM ANGEBOT ODER AUF DER JEWEILIGEN WEBSEITE ABRUFBAR.
- (5) ALLE AUFGEFÜHRTEN PREISE SIND NETTOPREISE.
- (6) DER ABRECHNUNGSZEITRAUM BEGINNT AN DEM TAG AN DEM DER ACCOUNT NACH DER TESTPHASE IN EINEN KOSTENPFLICHTIGEN ACCOUNT UMGEWANDELT WURDE. DIE MINDESTLAUFZEIT BETRÄGT 12 MONATE. DIE LAUFZEIT VERLÄNGERT SICH AUTOMATISCH UM DIE JEWEILS GLEICHE LAUFZEIT, SOFERN NICHT FRISTGERECHT GEMÄß ZIFFER 13 (4) GEKÜNDIGT WURDE.



MONATLICHE PREISE SIND, BEGINNEND MIT DEM TAG DER BETRIEBSFÄHIGEN BEREITSTELLUNG, FÜR DEN REST DES KALENDERMONATS ANTEILIG ZU ZAHLEN.

IST EIN PREIS FÜR TEILE EINES KALENDERMONATS ZU BERECHNEN, SO WIRD DIESER FÜR JEDEN TAG MIT 1/30 DES MONATLICHEN PREISES BERECHNET.

ETWAIGE ANFALLENDE RÜCKLASTGEBÜHREN AUFGRUND MANGELNDER DECKUNG SEITENS DES KUNDENKONTOS WERDEN MIT EINER EINMALIGEN BEARBEITUNGSGEBÜHR IN HÖHE VON. 25,00 € NACHBERECHNET.

- (7) DAS ENTGELT DER ABRECHNUNGSPERIODE WIRD JEWEILS IM VORAUS PER LASTSCHRIFT, EINE ETWA ZU ENTRICHTENDE EINMALIGE EINRICHTUNGSGEBÜHR UND SONSTIGE ANFALLENDE GEBÜHREN WIRD/WERDEN ZUSAMMEN MIT DER ERSTEN ZU LEISTENDEN MONATLICHEN ZAHLUNG EINGEZOGEN. ALLE WEITEREN IM RAHMEN DES GESCHÄFTSVERHÄLTNISSES ZWISCHEN HCM UND DEM KUNDEN GESTELLTEN RECHNUNGEN WERDEN EBENFALLS PER LASTSCHRIFT EINGEZOGEN.
- (8) DIE RECHNUNG WIRD PER E-MAIL AN DIE IM REGISTRIERUNGS-PROZESS ANGEGEBENE E-MAIL ADRESSE ODER ANSONSTEN AN EINE VOM KUNDEN ZU BENENNENDE RECHNUNGSEMAILADRESSE GESENDET. HCM WIRD DEN KUNDEN BEI EINER UND NOCHMALS GESONDERT BEI ZWEI AUSSTEHENDEN BZW. OFFENEN RATEN PER MAIL ODER FAX AN DIE ZAHLUNG ERINNERN. HCM IST BERECHTIGT, BEI MEHR ALS ZWEI AUSSTEHENDEN BZW. OFFENEN RATEN, FÜNF WERKTAGE NACH VERSENDUNG DER ZAHLUNGSERINNERUNG WEGEN DER ZWEITEN OFFENEN RATE, DEN ZUGANG ZU DEN SYSTEMEN BIS ZAHLUNGSEINGANG ZU SPERREN. DER KUNDE BLEIBT IN DIESEM FALL VERPFLICHTET, DIE MONATLICHEN PREISE ZU ZAHLEN.
- (9) HCM IST BERECHTIGT, DIE VEREINBARTEN PREISE FÜR DIE VERTRAGLICHEN LEISTUNGEN ZUM AUSGLEICH VON PERSONAL- UND SONSTIGEN KOSTENSTEIGERUNGEN ANGEMESSEN ZU ERHÖHEN. HCM WIRD DIESE PREISERHÖHUNGEN DEM KUNDEN SCHRIFTLICH ODER PER EMAIL BEKANNT GEBEN; DIE PREISERHÖHUNGEN GELTEN NICHT FÜR DIE ZEITRÄUME, FÜR DIE KUNDE BEREITS ZAHLUNGEN GELEISTET HAT. BETRÄGT DIE PREISERHÖHUNG MEHR ALS 3 % DES BISHERIGEN PREISES, S IST DER KUNDE BERECHTIGT, DEN VERTRAG IM GANZEN MIT EINER FRIST VON 3 MONATEN ZUM ENDE EINES KALENDERMONATS ZU KÜNDIGEN; MACHT ER VON DIESEM KÜNDIGUNGSRECHT GEBRAUCH, SO WERDEN BIS ZUM WIRKSAMWERDEN DER KÜNDIGUNG DIE NICHT ERHÖHTEN PREISE BERECHNET.

## 12. HAFTUNG

- (1) ANSPRÜCHE DER UNTERNEHMEN AUF SCHADENSERSATZ SIND AUSGESCHLOSSEN. HIERVON AUSGENOMMEN SIND SCHADENSERSATZANSPRÜCHE DER UNTERNEHMEN AUS DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS, DER GESUNDHEIT ODER AUS DER VERLETZUNG WESENTLICHER VERTRAGSPFLICHTEN (KARDINALPFLICHTEN) SOWIE DIE HAFTUNG FÜR SONSTIGE SCHÄDEN, DIE AUF EINER VORSÄTZLICHEN ODER GROB FAHRLÄSSIGEN PFLICHTVERLETZUNG VON HCM, IHRER GESETZLICHEN VERTRETER ODER ERFÜLLUNGSGEHILFEN BERUHEN. KARDINALPFLICHTEN IM SINNE DIESER NBC SIND SOLCHE PFLICHTEN, DIE DIE ORDNUNGSGEMÄßE DURCHFÜHRUNG DES VERTRAGS UND DIE ERREICHUNG SEINES ZWECKS ERST ERMÖGLICHEN UND AUF DEREN EINHALTUNG DIE BENUTZER DAHER REGELMÄßIG VERTRAUEN DÜRFEN.
- (2) BEI DER VERLETZUNG WESENTLICHER VERTRAGSPFLICHTEN HAFTET HCM NUR FÜR DEN VERTRAGSTYPISCHEN, VORHERSEHBAREN SCHADEN, WENN DIESER EINFACH FAHRLÄSSIG VERURSACHT WURDE, ES SEI DENN, ES HANDELT SICH UM SCHADENSERSATZANSPRÜCHE DER BENUTZER AUS EINER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT.
- (3) ANSPRÜCHE NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ SOWIE IM FALL VON GARANTIEEN, DIE AUSDRÜCKLICH ALS SOLCHE BEZEICHNET SEIN MÜSSEN, UM ALS GARANTIEEN IM RECHTSSINNE ZU GELTEN, BLEIBEN UNBERÜHRT.



- (4) DIE EINSCHRÄNKUNGEN VON ZIFFER 12 ABS. 1 UND 2 GELTEN AUCH ZUGUNSTEN DER GESETZLICHEN VERTRETER UND ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON HCM, WENN ANSPRÜCHE DIREKT GEGEN DIESE GELTEND GEMACHT WERDEN.

### 13. LAUFZEIT DES VERTRAGES UND KÜNDIGUNG

- (1) DER VERTRAG ÜBER DIE NUTZUNG DER PLATTFORM WIRD AUF UNBESTIMMTE ZEIT GESCHLOSSEN.
- (2) DER VERTRAG VERLÄNGERT SICH MIT ABLAUF DER ABRECHNUNGSPERIODE UM DEN GLEICHEN ZEITRAUM, WENN ER NICHT VON EINER PARTEI NACH DEN NACHFOLGENDEN REGELUNGEN GEKÜNDIGT WIRD. MINDESTVERTRAGSLAUFZEITEN ENTSPRECHEND DEM INDIVIDUALANGEBOT BZW. DER ANGABE AUF DER JEWEILIGEN PLATTFORM.
- (3) DER VERTRAG KANN VON JEDER PARTEI DURCH ERKLÄRUNG UNTER WAHRUNG ZUMINDEST DER TEXTFORM (§ 126 B BGB) UND EINER KÜNDIGUNGSFRIST VON VIER (4) MONATEN ZUM ENDE DER VERTRAGSLAUFZEIT GEKÜNDIGT WERDEN.
- (4) UNGEACHTET DER REGELUNG IN ZIFFER 2 KANN HCM DEN VERTRAG OHNE EINHALTUNG EINER FRIST KÜNDIGEN, WENN DER KUNDE FÜR ZWEI AUF EINANDER FOLGENDE MONATE MIT DER BEZAHLUNG DER PREISE BZW. EINES NICHT UNERHEBLICHEN TEILS DER PREISE ODER IN EINEM ZEITRAUM, DER SICH ÜBER MEHR ALS ZWEI MONATE ERSTRECKT, MIT DER BEZAHLUNG DES ENTGELTES IN HÖHE EINES BETRAGES, DER DAS ENTGELT FÜR ZWEI MONATE ERREICHT IN VERZUG IST.

### 14. PFLICHTEN BEI UND NACH BEENDIGUNG DES VERTRAGES

- (1) Zum vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Zugang deaktiviert und HCM kann gegen Aufforderung und Mehrpreis, die vom Kunden gespeicherten ANWENDUNGSDATEN diesem auf DVD-ROM/einem Speichermedium zur Verfügung zu stellen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Anbieters besteht nicht.
- (2) Mit Beendigung des Auftrags gibt HCM dem Kunden auf dessen Wunsch alle Unterlagen und Daten heraus, welche HCM vom Kunden im Zusammenhang mit dem beendeten Vertrag erhalten hat. HCM wird sämtliche Kopien, Unterlagen oder Daten, von denen der Kunde keine Herausgabe wünscht, löschen bzw. vernichten und dem Kunden die Löschung/Vernichtung auf Wunsch schriftlich bestätigen. Dies gilt nicht für Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Dokumente und Unterlagen oder zum Verbleib bei dem Vertragspartner bestimmte Unterlagen.

### 15. GEHEIMHALTUNG

- (1) DIE VERTRAGSPARTNER WERDEN ÜBER ALLE VERTRAULICH ZU BEHANDELNDEN INFORMATIONEN, DIE IHNEN IM RAHMEN DIESES VERTRAGSVERHÄLTNISSES ZUR KENNTNIS GELANGT SIND, STILLSCHWEIGEN BEWAHREN BZW. DIESE NUR IM VORHER SCHRIFTLICH HERGESTELLTEN EINVERNEHMEN DER JEWEILS ANDEREN PARTEI DRITTEN GEGENÜBER – GLEICH ZU WELCHEM ZWECK – VERWENDEN.



## 16. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- (1) ES GILT DAS RECHT DER BUNDESREPUBLIK DEUTSCHLAND.
- (2) DER GERICHTSSTAND FÜR SÄMTLICHE RECHTSSTREITIGKEITEN AUS DIESEM VERTRAG IST STUTTGART.
- (3) DES WEITEREN GELTEN DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HCM IN DER GÜLTIGEN FASSUNG, EINZUSEHEN UNTER [WWW.HCM-INFOSYS.COM](http://WWW.HCM-INFOSYS.COM)
- (4) HCM IST BERECHTIGT, DIESE BEDINGUNGEN WÄHREND DER LAUFZEIT DES VERTRAGES MIT WIRKUNG FÜR DIE ZUKUNFT ZU ÄNDERN UND ANZUPASSEN. HCM WIRD DEM UNTERNEHMEN DIE GEÄNDERTEN BEDINGUNGEN VOR DEM GEPLANTEN INKRAFTTRETEN IN TEXTFORM ÜBERMITTELN UND AUF DIE NEUREGELUNGEN SOWIE DAS DATUM DES INKRAFTTRETENS BESONDERS HINWEISEN. ZUGLEICH WIRD HCM DEM UNTERNEHMEN EINE ANGEMESSENE, MINDESTENS SECHS WOCHEN LANGE FRIST FÜR DIE ERKLÄRUNG EINRÄUMEN, OB ER DIE GEÄNDERTEN NBC FÜR DIE WEITERE INANSPRUCHNAHME DER LEISTUNGEN AKZEPTIERT. ERFOLGT INNERHALB DIESER FRIST, WELCHE AB ERHALT DER NACHRICHT IN TEXTFORM ZU LAUFEN BEGINNT, KEINE ERKLÄRUNG, SO GELTEN DIE GEÄNDERTEN BEDINGUNGEN ALS VEREINBART. HCM WIRD DAS UNTERNEHMEN BEI FRISTBEGINN GESONDERT AUF DIESE RECHTSFOLGE, D.H. DAS WIDERSPRUCHSRECHT, DIE WIDERSPRUCHSFRIST UND DIE BEDEUTUNG DES SCHWEIGENS HINWEISEN. DIESER ÄNDERUNGSMECHANISMUS GILT NICHT FÜR ÄNDERUNGEN DER VERTRAGLICHEN HAUPTLEISTUNGSPFLICHTEN DER PARTEIEN.

