



Allgemeine Leistungsbedingungen für PTC SaaS Services

Die vorliegenden „Allgemeinen Leistungsbedingungen für SaaS Services“ (die „Leistungsbedingungen“) regeln die Bedingungen, zu denen PTC SaaS-Services (und in einigen Fällen Managed Services, wie zutreffend, die „Services“) für Kunden (jeweils als „Kunde“ bezeichnet) bereitstellt, wie in einem Angebot/Produktverzeichnis oder einer Bestellvereinbarung angegeben, in dem bzw. in der auf die vorliegenden Leistungsbedingungen für Services Bezug genommen wird (das „Angebot/Produktverzeichnis“). PTC behält es sich vor, diese Leistungsbedingungen von Zeit zu Zeit zu aktualisieren, jedoch mit der Maßgabe, dass solche Änderungen, wenn sie sich wesentlich nachteilig auf einen bestimmten Service auswirken, für diesen Service erst mit dem nächsten Verlängerungsdatum für diesen Service wirksam werden.

1. Bestandteile des vorliegenden Vertrages

Der vorliegende Vertrag (der „Vertrag“) besteht aus den folgenden Dokumenten:

- dem Angebot/Produktverzeichnis
- den „Besonderen Bestimmungen für SaaS-Angebote von PTC“ (PTC Cloud Offering Specific Provisions), abrufbar unter <http://www.ptc.com/legal-agreements> („OSP“)
- diesen Leistungsbedingungen einschließlich der **Anlage A** (SLA) und **Anlage B** („Besondere Bestimmungen von PTC für Deutschland, Österreich und die Schweiz“, falls zutreffend)
- die „Allgemeinen Datenverarbeitungsbedingungen von PTC“ (PTC Data Processing Terms & Conditions, DPA), abrufbar unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions>
- dem Dokument „PTC Support-Bedingungen“, abrufbar unter <http://www.ptc.com/legal-agreements>

Bei Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten gelten diese in der oben aufgeführten Reihenfolge, d. h. das jeweils zuerst genannte Dokument hat Vorrang vor den folgenden.

2. Definitionen

Als „**Ausfallzeit**“ wird die Zeit bezeichnet, in der der Service nicht verfügbar ist. Ausfallzeiten können entschuldigt („Entschuldigte Ausfallzeit“) oder unentschuldigt („Unentschuldigte Ausfallzeit“) sein.

Als „**Ausfallzeitanteil**“ wird die Differenz zwischen dem Prozentsatz der Service-Verfügbarkeit und 99,5 % bezeichnet.

Bei einer „**Entschuldigten Ausfallzeit**“ handelt es sich um eine Ausfallzeit, die auf eine der unten aufgeführten Ursachen zurückzuführen ist:

- Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs von PTC liegen, wie z. B. Ausfallzeiten aufgrund eines Ausfalls des Internets oder des Netzwerks des Kunden, oder Ausfallzeiten, die auf vom Kunden gehostete Software Dritter zurückzuführen sind.
- Ausfallzeiten, die durch für den Kunden oder von ihm entwickelte Anwendungen, Anpassungen, Integrations oder Konfigurationen bedingt sind, die auf dem Service laufen oder mit diesem interagieren.
- Planmäßige Wartungs- oder Ausfallzeit, die dem Kunden durch PTC im Voraus mitgeteilt wird.
- Notfallbedingte Wartungs- oder Ausfallzeit, bei der PTC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um sie dem Kunden im Voraus mitzuteilen.

- Ausfallzeit aufgrund der Deaktivierung des Services durch einen Kunden, wenn es sich um einen Service handelt, bei dem der Kunde den Service oder Nutzerzugriff aktivieren oder deaktivieren kann.
- Höhere Gewalt.

Als „**Daten**“ werden die Daten bezeichnet, die unter Verwendung eines Service erstellt oder von Kunden und Nutzern an diesen Service übertragen, in diesen geladen oder dort gespeichert werden.

„**Managed Services**“ bedeutet, dass PTC Cloud-Hosting Services bereitstellt, damit der Kunde über das Internet auf Lizenzen von PTC-Software zugreifen kann, die er erworben hat, sowie bestimmte IT-Administrations- und Anwendungsadministrations-Support Services, wie in diesem Vertrag festgelegt. Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Managed Services ist, dass der Kunde eine gültige Lizenz für die gehostete Software und einen aktiven Supportvertrag für diese Software (entweder als Teil einer Subscription-Lizenz oder als separater Supportvertrag) besitzt.

„**Angebot**“ bezeichnet einen käuflich erwerbbarer Service, wie im Dokument „OSP“ beschrieben.

Als „**PTC**“ wird die PTC Inc. oder ggf. die in dem unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> abrufbaren Dokument „Liste von mit PTC verbundenen Unternehmen“ genannte PTC-Tochtergesellschaft bezeichnet.

Als „**Einflussbereich von PTC**“ werden das System, die Services, die von PTC bereitgestellte Software und die Vernetzung hinter einem Edge-Router oder Gateway in den Cloud-Umgebungen von PTC bezeichnet, die erforderlich sind, um den Service wie in den „Besonderen Bestimmungen für Cloud-Angebote“ beschrieben anzubieten. Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass die vom Kunden bereitgestellte Vernetzung und die vom Kunden bereitgestellten Systeme nicht zum Einflussbereich von PTC gehören.

Als „**Reseller**“ wird ein von PTC zum Weiterverkauf oder zum Vertrieb von Services an den Kunden ernannter und autorisierter Dritter bezeichnet.

„**Service(s)**“ bezeichnet die SaaS-Services und/oder die Managed Services, wie zutreffend.

„**SaaS Services**“ bedeutet, dass PTC SaaS Services bereitstellt, sodass der Kunde über das Internet auf den Service zugreifen kann, zusammen mit bestimmten IT-Administrations- und Anwendungsadministrations-Support Services, wie in diesem Vertrag festgelegt.

Als „**Service Level Agreement**“ („**SLA**“) werden die Verpflichtungen von PTC in Bezug auf die Service-Verfügbarkeit gemäß **Anlage A** bezeichnet.

Als „**Leistungszeitraum**“ wird der Zeitraum beschrieben, für den sich PTC gemäß Ziff. 11 der vorliegenden Leistungsbedingungen (d. h. die Grundlaufzeit und eventuelle Verlängerungslaufzeiten) zur Erbringung der Services verpflichtet.

„**Speicher(platz)**“ bezeichnet den dauerhaften Speicher, der von den im jeweiligen Service enthaltenen Daten verbraucht wird. Einzelheiten zu den einzelnen Serviceangeboten finden Sie in den anbotsspezifischen Bestimmungen.

Als „**Synthetischer Nutzer**“ wird ein Konto bezeichnet, das nicht für einen menschlichen Nutzer bestimmt ist und mehreren Nutzern einen indirekten Zugriff auf den Service oder die Daten ermöglicht.

Als „**Drittanwendung**“ wird nicht von PTC stammende Software bezeichnet, die der Kunde für sich als Teil des Service von PTC hosten lässt.

Als „**Unentschuldigte Ausfallzeit**“ wird eine Ausfallzeit bezeichnet, die keine Entschuldigte Ausfallzeit ist.

„**Nutzer**“ bezeichnen Personen, bei denen es sich um Mitarbeiter oder Berater des Kunden oder eines seiner Subunternehmer, Lieferanten, Geschäftspartner oder Kunden handelt und denen der Kunde den Zugriff auf den Service erlaubt.

3. Services

(a) PTC gewährt dem Kunden das nicht-ausschließliche Recht, während des Leistungszeitraums ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden und ausschließlich in Übereinstimmung mit diesem Vertrag, auf den Service zuzugreifen. Der Kunde kann seinen hundertprozentigen Tochtergesellschaften gestatten, seine Rechte auszuüben oder seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen, vorausgesetzt, dass (a) alle Handlungen und Unterlassungen einer solchen Tochtergesellschaft als solche des Kunden gelten und der Kunde dafür verantwortlich ist, und (b) der Kunde hiermit den einschlägigen Bestimmungen dieses Vertrags im Namen dieser Tochtergesellschaften zustimmt.

(b) PTC erbringt Support-Leistungen für den Service, wie in dem unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/support-documents> abrufbaren Dokument „PTC Support-Bedingungen“ beschrieben.

(c) PTC führt Sicherung der Daten im Produktionssystem in Übereinstimmung mit dem Dokument „PTC-Support-Bedingungen“ durch.

(d) Bestimmte Services verfügen über spezifische Berechtigungen gemäß den OSP, und ein bestimmter Service beinhaltet in der Regel den Zugang zu bestimmten Merkmalen und Funktionen des Services, aber nicht notwendigerweise zu allen Merkmalen und Funktionen eines solchen Services. Darüber hinaus kann es für den Kunden technisch möglich sein, auf PTC-Software oder -Funktionalität zuzugreifen, für die er kein Zugriffsrecht erworben hat, und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er nicht auf solche andere PTC-Software oder -Funktionalität zugreifen wird.

(e) Kunden können anfragen, ob PTC Drittanwendungen im Rahmen der Services hosten kann. Wenn PTC sich bereit erklärt, diese Drittanwendungen zu hosten, muss der Kunde PTC Lizenzen für das Hosten dieser Drittanwendungen zur Verfügung stellen. Die SLAs von PTC gelten für diese Drittanwendungen nicht.

4. SLA zur Verfügbarkeit. PTC überwacht die Verfügbarkeit des Service rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Die Verfügbarkeit der Services ergibt sich aus **Anlage A**.

5. Nutzungsbeschränkungen

(a) Der Kunde darf nur im Umfang der Berechtigungen, die er dafür erworben hat und die im Angebot/Produktverzeichnis angegeben sind, auf die Services zugreifen und diese nutzen. Wo zutreffend, wird eine über die Berechtigungen hinausgehende Nutzung als Nutzungsüberschreitung behandelt.

(b) Die Systemzugangsdaten dürfen von nicht mehr als einer Person genutzt werden. Der Kunde darf kein Konto erstellen, welches als Synthetischer Nutzer der Services dienen soll. Der Kunde ist für die Nutzung der Services durch alle Nutzer, die mit den Zugangsdaten des Kunden darauf zugreifen, verantwortlich.

(c) Die Services dürfen nicht für gesetzwidrige, anstößige, beleidigende oder betrügerische Inhalte oder Aktivitäten genutzt werden. Liegt eine Beschwerde oder ein Hinweis auf einen Verstoß vor oder erfährt PTC anderweitig von einem Verstoß, kann die Nutzung und der Zugang ausgesetzt werden, bis der Verstoß behoben ist.

(d) Der Kunde darf Dritten außer den Nutzern nicht erlauben: (i) die Services für Schulungen durch Dritte, für die Bereitstellung von Software-Implementierungs- oder Beratungsdiensten für Dritte oder für kommerzielle Time-Sharing- oder Service-Bureau-Nutzung zu nutzen; oder (ii) Services ganz oder teilweise zu kopieren, herunterzuladen oder anderweitig zu reproduzieren.

(e) Wenn das Angebot einen Service oder eine Umgebung als "Entwickler", "Entwicklung", "Sandbox", "Demo", "Evaluierung" oder einen ähnlichen nicht-produktiven Service oder eine ähnliche nicht-produktive Umgebung kennzeichnet, wird der Kunde diesen Service oder die entsprechende Umgebung nur für nicht-produktive Zwecke nutzen.

6. Datencenter/Sicherheit

(a) PTC ergreift branchenübliche Maßnahmen, um die Betriebsumgebung der Services gegen unbefugten physischen Zugang und die Bedrohung durch Feuer, Strom, Temperatur, Feuchtigkeit und andere physische Kräfte zu schützen.

(b) Zusätzlich zu den oben beschriebenen Zugriffsschutzmaßnahmen wird PTC geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen und aufrechterhalten, um die Daten vor versehentlicher oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, Veränderung, unbefugter Weitergabe oder unbefugtem Zugriff auf übermittelte, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete personenbezogene Daten zu schützen:

- i. PTC unterhält Kontrollen, die mit dem Rahmenwerk ISO 27001:2013 übereinstimmen, und PTC wird nach ISO 27001:2013 zertifiziert.
- ii. Die Daten in der Produktionsumgebung werden zu Zwecken der Notfallwiederherstellung an einem sicheren alternativen

Standort gesichert. Die Backups werden in Übereinstimmung mit den Bedingungen der PTC Support Services Terms and Conditions (PTC Support-Bedingungen) aufbewahrt. Der alternative Speicher- bzw. Notfallwiederherstellungsstandort bietet Sicherheitsvorkehrungen, die denen des primären Produktionsstandorts entsprechen. PTC stellt ein Host Based Security System (HBSS) zur Verfügung, das Virenschutz, Antimalware und Intrusion Detection umfasst. PTC wird das Scannen, Patchen, Überwachen, Protokollieren und Schützen des Netzwerks, der Infrastruktur, der Datenbanken, des Betriebssystems und der Anwendungen der Services durchführen. Sollte festgestellt werden, dass der Service von Viren, Würmern oder ähnlichen Problemen befallen ist, wird PTC alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um den Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.

- iii. Dieser Unterabschnitt (b) gilt nicht für Vuforia- oder Onshape-Angebote.
- (c) Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine unabhängige Entscheidung darüber zu treffen, ob die technischen und organisatorischen Maßnahmen für den Service den Anforderungen des Kunden entsprechen, einschließlich seiner Sicherheitsverpflichtungen nach geltendem Recht oder Vorschriften. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass (unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung seiner Daten sowie der Risiken für Einzelpersonen) die von PTC eingeführten und aufrechterhaltenen Sicherheitspraktiken und -richtlinien ein dem Risiko in Bezug auf seine Daten angemessenes Maß an Sicherheit bieten.
- (d) Der Kunde ist verantwortlich für die Implementierung und Aufrechterhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen für Komponenten der Services, die der Kunde bereitstellt oder kontrolliert, wie z.B. die Sicherstellung, i) dass er bei der Gewährung von Administratorrechten äußerste Diskretion walten lässt, ii) dass Nutzer Konten und deren Passwörter nicht gemeinsam nutzen und iii) die Aufrechterhaltung der Sicherheit seiner Systeme, Maschinen und Nutzergeräte, die sich mit dem Service verbinden und diesen nutzen, einschließlich der Implementierung notwendiger Patches und Betriebssystem-Updates, und iv) die Entwicklung, Erstellung, Validierung und Genehmigung aller benutzerdefinierten Berichte oder anderer Integrationen oder Customizations (Anpassungen).
- (e) Der Umfang der Services umfasst keine über die in dieser Vereinbarung festgelegten Sicherheitsanforderungen des Kunden hinausgehenden Anforderungen. Der Kunde verpflichtet sich hiermit, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PTC keine Penetrationstests oder Lasttests der Services durch Dritte durchführen zu lassen, und zwar nur unter den von PTC angemessener Weise geforderten Bedingungen. PTC ist berechtigt, Tests der Services jederzeit abzubrechen, wenn PTC dies zum Schutz des Betriebs oder der Integrität des Services für erforderlich oder ratsam hält.

7. Gebühren, Abrechnung und Bezahlung

(a) Vertraglich vereinbarte Gebühren. Der Kunde hat die im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen, vertraglich vereinbarten

Gebühren (z. B. die Einrichtungsgebühren und die vertraglich vereinbarten wiederkehrenden Gebühren) an PTC zu zahlen (direkt oder über einen Reseller).

(b) Nutzungsüberschreitungen. PTC ermittelt monatlich, inwieweit der Kunde die Services in Anspruch nimmt, wie im Dokument „Besondere Bestimmungen für Cloud-Angebote“ (OSP) festgelegt (z. B. anhand der Anzahl der Nutzer pro Nutzer-Kategorie, der Größe der verwalteten Lagerbestände oder einer sonstigen Grundlage für die Berechnung der Gebühren für die vom Kunden erworbenen Services). Wenn die maximale Inanspruchnahme den erworbenen Umfang übersteigt, werden dem Kunden für diese zusätzliche Inanspruchnahme die entsprechenden monatlichen Gebühren in Rechnung gestellt, und der Kunde hat diese zu zahlen.

(c) Steuern. Die Gebühren beinhalten keine Verkaufs-, Gebrauchs-, Umsatz- oder sonstigen Verbrauchssteuern. Der Kunde zahlt oder (falls PTC oder der Reseller diese bereits gezahlt haben) erstattet PTC und/oder dem Reseller alle derartigen Steuern.

(d) Zahlungsrückstände. Bei Fälligkeit nicht gezahlte Beträge werden mit einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat, höchstens aber dem gesetzlich zulässigen Höchstzinssatz, ab Fälligkeit verzinst. Außerdem behält sich PTC vor, den Zugang des Kunden zu den Services zu sperren, falls der Kunde sich mit Zahlungen gemäß dem vorliegenden Vertrag fünfzehn Tage oder mehr im Rückstand befindet.

(e) Bestellungen. Abgesehen von den mengenmäßigen Auftragspositionen, die zum Bestellen der Services dienen, haben abweichende Bestimmungen in Bestellungen oder sonstigen Dokumenten des Kunden keine Wirkung für den vorliegenden Vertrag und werden hiermit zurückgewiesen.

8. Freistellung

(a) PTC ist verpflichtet, den Kunden auf Kosten von PTC von allen gegen den Kunden erhobenen Klagen freizustellen, die auf der Behauptung beruhen, dass die von PTC bereitgestellten Services ein Patent, ein Urheberrecht oder eine Marke Dritter verletzen, und wird, nach Wahl von PTC, eine solche Klage vergleichen oder etwaige gegen den Kunden in einem rechtskräftigen Urteil festgesetzte Beträge erstatten, vorausgesetzt, dass: (i) PTC unverzüglich vom Kunden schriftlich über die Anzeige eines solchen Anspruches informiert wird; (ii) PTC die alleinige Kontrolle über die Verteidigung gegen eine Klage im Hinblick auf einen solchen Anspruch und sämtliche Verhandlungen bezüglich deren Beilegung oder eines Vergleichs hat und die dabei entstehenden Kosten übernimmt; und (iii) dass der Kunde auf Kosten von PTC vollumfänglich mit PTC bei der Abwehr, Beilegung oder dem Vergleich eines solchen Anspruchs kooperiert. Sofern es gemäß dieser Ziffer 8 zu einer Klage kommt oder, nach Ansicht von PTC, kommen könnte, ist PTC berechtigt, die Services zu kündigen und dem Kunden dafür eine Gutschrift in Höhe der auf die nicht in Anspruch genommenen, im Voraus bezahlten und vorzeitig gekündigten Services entfallenden Gebühren zu gewähren. Die in dieser Ziffer 8 enthaltenen Bestimmungen sind abschließend.

(b) Der Kunde ist verpflichtet, PTC auf eigene Kosten von allen gegen PTC erhobenen Klagen freizustellen, die auf der Behauptung beruhen, dass der Zugang von PTC zu den Drittanwendungen oder das Hosting der Drittanwendungen durch PTC ein Patent, ein Urheberrecht oder eine Marke Dritter verletzen, und wird, nach seiner Wahl, eine solche Klage vergleichen oder etwaige gegen PTC in einem rechtskräftigen Urteil festgesetzte Beträge erstatten, vorausgesetzt, dass: (i) der Kunde unverzüglich von PTC schriftlich über die Anzeige

eines solchen Anspruches informiert wird; (ii) der Kunde die alleinige Kontrolle über die Verteidigung gegen eine Klage im Hinblick auf einen solchen Anspruch und sämtliche Verhandlungen bezüglich deren Beilegung oder eines Vergleichs hat und die dabei entstehenden Kosten übernimmt; und (iii) dass PTC auf Kosten des Kunden vollumfänglich mit dem Kunden bei der Abwehr, Beilegung oder dem Vergleich eines solchen Anspruchs kooperiert. Sofern es gemäß dieser Ziffer 8 zu einer Klage kommt oder, nach Ansicht von PTC, kommen könnte, ist PTC berechtigt, die Services in Bezug auf die betreffenden Drittanwendung(en) zu kündigen. Die in dieser Ziffer 8 enthaltenen Bestimmungen sind abschließend.

9. Eigentum/Vertraulichkeit/Datenschutz

(a) Das Eigentumsrecht an den Services, sämtlicher dazugehöriger Dokumentation, an Kopien, geänderten Fassungen davon und davon abgeleiteten Produkten oder Unterlagen (einschließlich Teilen davon) und sämtliche diesbezüglichen Urheberrechte, Patente, Geschäftsgeheimnisse und sonstigen geschützten Rechte sind und bleiben ausschließliches Eigentum von PTC und/oder ihren Lizenzgebern. Unbeschadet des Vorstehenden ist PTC nicht verpflichtet, dem Kunden Informationen über die Methoden und Prozesse von PTC zur Konfiguration der Services im Allgemeinen zur Verfügung zu stellen. Dem Kunden ist es untersagt, (i) die Services zurückzuentwickeln oder durch die Nutzung der Services ihre Algorithmen abzuleiten; (ii) von den Services abgeleitete Werke zu erstellen und die Services und das Datenformat der Services zu disassemblieren oder zu dekompileieren bzw. anderweitig zu versuchen, den Quellcode oder das Datenformat zu erlangen; (iii) die Services, etwaige Kopien davon und andere Rechte daran, ganz oder teilweise, an Dritte zu vermieten, zu verkaufen, im Wege einer Lizenz oder Unterlizenz zur Verfügung zu stellen, zu leasen, zu verleihen, abzutreten oder anderweitig zu übertragen (ob durch Verkauf, Austausch, Schenkung, per Gesetz oder anderweitig), ohne in jedem Fall die vorherige schriftliche Zustimmung von PTC einzuholen; (iv) Hinweise auf Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Patente, Warenzeichen, Logos, Eigentumsrechte und/oder sonstige rechtliche Hinweise auf die Services oder deren Kopien zu verändern, zu entfernen oder unkenntlich zu machen, sowie (v) Dritten den Zugang zu den Services unter Verwendung von vom Kunden ausgegebenen Zugangsdaten oder Passwörtern zu gestatten oder zu ermöglichen.

(b) Alle nicht-öffentlichen Informationen bezüglich der Services und ihrer Eigenschaften, einschließlich aller ggf. vom Kunden durchgeführten Analysen und Benchmark-Tests, stellen vertrauliche Informationen von PTC dar. Der Kunde darf diese vertraulichen Informationen weder an Dritte weitergeben noch für andere Zwecke als zur Wahrnehmung seiner Rechte aus den vorliegenden Leistungsbedingungen nutzen.

(c) Bei der Bereitstellung der Services hält sich PTC an die Datenschutzbestimmungen von PTC, die unter <https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy> abrufbar sind.

(d) In den Allgemeinen Datenverarbeitungsbedingungen von PTC (PTC Data Processing Terms and Conditions, DPA), die unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> abrufbar ist und auf die hier Bezug genommen wird, wird beschrieben, wie PTC personenbezogene Daten (wie in der DPA definiert) verarbeitet, die der Kunde im Rahmen der Bereitstellung der Services zur Verfügung stellt.

(e) Der Kunde erkennt an, dass PTC Teil eines weltweit agierenden Unternehmens ist und dass personenbezogene Daten außerhalb des

Landes des Kunden verarbeitet werden können. Alle derartigen Übermittlungen personenbezogener Daten müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen erfolgen. Der Kunde bestätigt, dass er alle an PTC übermittelten personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen erlangt hat.

(f) Wenn der Kunde PTC Feedback oder Vorschläge zur Verbesserung der Services, einschließlich möglicher Verbesserungen oder Änderungen daran (zusammen „Feedback“), zur Verfügung stellt, gilt das Feedback nicht als vertrauliche Information des Kunden, und es steht PTC frei, das Feedback für jeden Zweck und ohne Entschädigung des Kunden zu nutzen, offenzulegen und anderweitig zu verwerten.

10. Daten

(a) Der Kunde verpflichtet sich, Folgendes nicht in die Daten mit aufzunehmen:

- i. Informationen, Dokumente oder technische Daten, die von der US-amerikanischen Regierung als geheim eingestuft (U.S. Government Classified) sind, eingeschränkt zugängliche Informationen (Controlled Unclassified Information (CUI)) darstellen, den US-amerikanischen Regelungen zum internationalen Waffenhandel (ITAR) und Exportkontrollbestimmungen (EAR) unterliegen oder von der US-amerikanischen Regierung oder der Regierung eines anderen Landes so eingestuft wurden, dass sie aus Gründen der nationalen Sicherheit gegen unbefugte Offenlegung zu schützen sind, sofern dies nicht in dem Angebot/Produktverzeichnis vorgesehen ist, in dem PTC sich bereit erklärt, bei der Ausführung der Services den damit verbundenen aufsichtsrechtlichen Anforderungen zu entsprechen.
- ii. Daten, bei denen es sich um „geschützte Gesundheitsdaten, insbesondere medizinische oder demographische Daten bzw. visuelle oder beschreibende Informationen, die sich einem bestimmten Patienten/einer bestimmten Person zuordnen lassen“ handelt, und/oder sonstige Daten, die dem US-amerikanischen HIPAA-Gesetz (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 [zum Schutz von Patientendaten]) und aufgrund dessen erlassenen Rechtsverordnungen (zusammen als das „HIPAA“-Gesetz bezeichnet) unterliegen.
- iii. Jegliche persönlichen Kreditinformationen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Kreditkarten-Kontonummern, Namen der Karteninhaber, Ablaufdaten der Karte und Sicherheitscodes.

- (b) PTC behandelt alle Daten vertraulich und nutzt Daten nur, um
- i) die Services zu erbringen (einschließlich Berichterstattung an den Kunden über dessen Inanspruchnahme der Services),
 - ii) die Nutzung der Services durch den Kunden aus Gründen der Sicherheit und für Zwecke des Supports sowie zur Bestätigung der Einhaltung der Bestimmungen und Nutzungsbeschränkungen durch den Kunden und zur sonstigen Erfüllung der Pflichten von PTC gegenüber dem Kunden zu überwachen,
 - iii) die Services zu verbessern und zu verstehen, welche Funktionen der Services der Kunde nutzt und wie der Kunde und andere Kunden einen größeren Nutzen aus der Verwendung der Services ziehen können, und
 - iv) sie Unterauftragnehmern von PTC zugänglich zu machen, die

diese Informationen für die Erbringung der Services benötigen, vorausgesetzt, diese unterliegen ähnlichen Vertraulichkeitspflichten. Hiermit wird klargestellt, dass die Pflicht von PTC, solche Daten vertraulich zu behandeln, nicht für Informationen gilt, zu deren Offenlegung PTC gesetzlich verpflichtet ist (jedoch nur im pflichtgemäß offenzulegenden Umfang).

- (c) PTC erhebt keinen Anspruch auf Rechte an den Daten.

11. Laufzeit und Kündigung

(a) Die Grundlaufzeit der Services und eventuelle Bestimmungen zu deren Verlängerungen sind im Angebot/Produktverzeichnis geregelt. Jede der Parteien kann die Services kündigen, wenn die andere Partei gegen die in den vorliegenden Leistungsbedingungen oder im Angebot/Produktverzeichnis genannten Bestimmungen verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Anzeige durch die andere Partei behebt.

(b) Stellt PTC einen Service während der Laufzeit ein, so erstattet PTC dem Kunden die im Voraus bezahlten Gebühren für den beendeten Teil der Laufzeit.

(c) Die Ziffern 7 bis 9 sowie 11 bis 13 bestehen nach dem Ablauf oder der Kündigung der Services weiter.

(d) Wird der Service gekündigt, werden die Daten archiviert und können, wie im Dokument „Besondere Bestimmungen für Cloud-Angebote“ (OSP) angegeben, exportiert werden. Der Kunde kann vor oder während der Aufbewahrungsfrist eine Kopie der archivierten Daten anfordern.

12. Ansprüche aus der SLA/Gewährleistung/Gewährleistungsausschluss/Haftungsbegrenzung

(a) Die gesamte Haftung von PTC und ihren Lizenzgebern und der ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden für Verletzungen der Verpflichtung in Bezug auf die Service-Verfügbarkeit gemäß **Anlage A** durch PTC besteht darin, dem Kunden einen Teil seiner Gebühren für den Monat, in dem es zu der Vertragsverletzung gekommen ist, gutzuschreiben. Die Höhe einer solchen Gutschrift entspricht den gemäß dem vorliegenden Vertrag für den betreffenden Monat zu zahlenden Gebühren multipliziert mit dem Ausfallzeitanteil. Diese Gutschrift wird während des laufenden Leistungszeitraums auf im Rahmen des vorliegenden Vertrages ausstehende oder künftig anfallende Gebühren angerechnet. Ansprüche aus der Service Level Agreement müssen durch schriftliche Mitteilung innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Bereitstellung des Berichts geltend gemacht werden, in dem PTC die SLA nicht eingehalten hat. Wenn der Kunde eine Gutschrift gemäß dieser Bestimmung und **Anlage A** nicht rechtzeitig schriftlich anfordert, wird dem Kunden keine Gutschrift gewährt. In Abweichung von den Bestimmungen dieser Ziffer 12 (a) steht dem Kunden kein Zurückbehaltungsrecht an im Rahmen des vorliegenden Vertrages zu zahlenden Gebühren zu.

(b) PTC gewährleistet, dass der Service im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Begleitdokumentation des Services funktioniert.

(C) MIT AUSNAHME DER AUSDRÜCKLICHEN ANGABEN HIERIN, LEHNT PTC JEGLICHE GARANTIE AB, OB

AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, SCHRIFTLICH ODER MÜNDLICH, EINSCHLIESSLICH JEGLICHER GARANTIE FÜR ZUFRIEDENSTELLENDEN QUALITÄT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND/ODER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN UND/ODER JEGLICHER GARANTIE IN BEZUG AUF DIE SICHERHEIT DER SERVICES ODER DAFÜR, DASS DATEN NICHT VON UNBEFUGTEN PERSONEN ZERSTÖRT, VERLOREN, ABGEFANGEN ODER VERÄNDERT WERDEN. PTC GARANTIERT NICHT, DASS DER BETRIEB ODER DIE SONSTIGE NUTZUNG DER SERVICES UNUNTERBROCHEN ODER FEHLERFREI IST ODER KEINE SCHÄDEN ODER STÖRUNGEN AN DATEN VERURSACHT. OHNE DAS VORSTEHENDE EINZUSCHRÄNKEN, ÜBERNIMMT PTC KEINE HAFTUNG FÜR SICHERHEITSVORFÄLLE ODER DATENVERLUSTE, DIE VERHINDERT WORDEN WÄREN, WENN DIE NEUE VERSION, DAS UPDATE ODER DAS UPGRADE IMPLEMENTIERT WORDEN WÄRE, WENN DER KUNDE PTC UM EINE VERZÖGERTE IMPLEMENTIERUNG EINER NEUEN VERSION, EINES UPDATES ODER UPGRADES DES SERVICES BITTET UND PTC (NACH EIGENEM ERMESSEN) EINER SOLCHEN VERZÖGERUNG ZUSTIMMT.

(D) MIT AUSNAHME DER HAFTUNG GEMÄß VORSTEHENDER ZIFFER 8 IST DIE GESAMTE HAFTUNG VON PTC UND SEINEN LIZENZGEBERN FÜR SÄMTLICHE ANSPRÜCHE ODER FORDERUNGEN ODER VERBINDLICHKEITEN AUS ODER IN ZUSAMMENHANG MIT DIESEM VERTRAG, AUFGRUND ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER SCHAFFUNG, LIZENZIERUNG, LIEFERUNG, NICHTLIEFERUNG ODER NUTZUNG DER SERVICES ODER SONSTIGE DARAUS ODER IM ZUSAMMENHANG DAMIT ENTSTEHENDE ANSPRÜCHE BEZÜGLICH DER VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN AUS GEWÄHRLEISTUNG, VERTRAG, DELIKT ODER SONSTIGEN RECHTSGRÜNDEN AUF DIE HÖHE DER IN DEN ZWÖLF MONATEN VOR DEM ANSPRUCHSBEGRÜNDENDEN EREIGNIS FÜR DIE SERVICES AN PTC GEZAHLTEN GEBÜHREN BEGRENZT. IN KEINEM FALL HAFTEN PTC, IHRE LIZENZGEBER, TOCHTERGESELLSCHAFTEN VON PTC ODER MIT PTC VERBUNDENE UNTERNEHMEN ODER DEREN JEWEILIGE ORGANE, MITARBEITER ODER BEAUFTRAGTE FÜR INDIREKTE, ATYPISCHE, ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN (INSBESONDERE SCHADENSERSATZ FÜR ENTGANGENEN GEWINN, BETRIEBSUNTERBRECHUNGEN, ENTGANGENE NUTZUNG VON DATEN UND JEGLICHE DURCH DIE UNTERBRECHUNG, DIE KÜNDIGUNG ODER DEN AUSFALL DES INTERNETS, VON TELEKOMMUNIKATIONSLEISTUNGEN DRITTER ODER SICHERHEITSMERKMALEN ODER -SYSTEMEN DRITTER VERURSACHTE SCHÄDEN), AUCH WENN PTC AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WORDEN IST. DER KUNDE VERPFLICHTET SICH, KEINEN RECHTSSTREIT GEGEN PTC ODER DEREN ORGANE, MITARBEITER ODER BEAUFTRAGTE ANZUSTRENGEN UND KEINE KLAGE GEGEN SIE ZU ERHEBEN, GLEICH AUS WELCHEM GRUND, WENN SEIT ENTSTEHUNG DER ANSPRUCHSGRUNDLAGE MEHR ALS EIN JAHR VERGANGEN IST. DIE IN DER VORLIEGENDEN ZIFF. 12 GEREGELTEN BEGRENZUNGEN UND AUSSCHLÜSSE GELTEN NICHT FÜR ANSPRÜCHE BEI TOD ODER PERSONENSCHADEN, SOFERN DIES ANWENDBAREN GESETZEN WIDERSPRICHT.

13. Allgemeine Bestimmungen

(a) Feedback. PTC kann Ideen, Anregungen, Verbesserungen, Dokumente, Vorschläge und/oder sonstiges Feedback in Bezug auf die Services (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme und Fehler, die bei der Nutzung des Services auftreten, und Ideen für Verbesserungen des Services) auf jede Art und Weise und für jeden Zweck (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Einbeziehung in die PTC-Produkte, -Services und -Werbematerialien und -Marketingmaterialien, sowie die (Weiter-)Entwicklung und Vermarktung von PTC-Produkten und -Services) ohne Haftung oder Entschädigung gegenüber dem Kunden oder sonstige Einschränkungen jeglicher Art verwenden.

(b) Rechtswahl und Gerichtsstand. Sämtliche Streitigkeiten aus dem vorliegenden Vertrag (i) unterliegen dem in der „Liste von mit PTC verbundenen Unternehmen“ (abrufbar unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates>) angegebenen Recht, sind dementsprechend auszulegen und (ii) werden ausschließlich vor den in der o. g. Liste angegebenen Gerichten verhandelt; andere Gerichtsstände und Rechtsordnungen sind ausgeschlossen.

(c) Höhere Gewalt. PTC kommt nicht mit ihrer Leistung in Verzug, wenn ihre Leistung durch außerhalb ihres Einflussbereichs liegende Ursachen verzögert oder verhindert wird.

(d) Marketing. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PTC während der Laufzeit dieses Vertrags berechtigt ist, den Kunden in Public-Relations- und Marketing-Materialien als einen Kunden/Endnutzer von PTC-Software bzw. -Services namentlich zu nennen.

(e) Mitteilungen. Alle Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mitteilungen an PTC sind an den General Counsel von PTC und Mitteilungen an den Kunden an dessen im Angebot/Produktverzeichnis angegebene Anschrift zu senden.

(f) Abtretung, Verzicht, Änderung. Der Kunde darf die ihm nach diesen Leistungsbedingungen zustehenden Rechte oder obliegenden Pflichten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PTC abtreten, übertragen, delegieren oder Unterlizenzen daran erteilen. Jeder Versuch einer solchen Delegation, Abtretung, Übertragung oder Erteilung von Unterlizenzen ist nichtig und stellt eine Verletzung der vorliegenden Leistungsbedingungen dar.

(g) Vollständiger Vertrag, Salvatorische Klausel. Dieser Vertrag enthält die vollständige und ausschließliche Vereinbarung zwischen PTC und dem Kunden und ersetzt etwaige vorangegangene Vereinbarungen im Hinblick auf den Vertragsgegenstand. Die Ungültigkeit oder Undurchsetzbarkeit einer Bestimmung beeinträchtigt nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen, und solche als ungültig erachteten Bestimmungen werden von diesem Vertrag getrennt und durch Bestimmungen ersetzt, die dem Ziel und der Absicht der ungültigen Bestimmungen am nächsten kommen.

Anlage A – Service Level Agreement

1) Service-Verfügbarkeit. PTC verpflichtet sich zu einer Service-Verfügbarkeit in der Produktionsumgebung von 99,5 % im Monat, ausgenommen Entschuldigte Ausfallzeiten.

2) Prüfung und Berechnung. Die Service-Verfügbarkeit wird ermittelt, indem alle 5 Minuten von mehreren Standorten aus auf die Service-URL zugegriffen wird. Das Pass/Fail-Ergebnis wird für die Berechnung der Service-Verfügbarkeit erfasst. Bei Kunden wird die Service-Verfügbarkeit monatlich anhand folgender Formel berechnet:

| | |
|-----------------------------|--|
| Service-Verfügbarkeit (%) = | Minuten im Monat – Minuten Entschuldigter Ausfallzeiten – Minuten Unentschuldigter Ausfallzeiten |
| | Minuten im Monat – Minuten Entschuldigter Ausfallzeiten |

3) Verantwortlichkeiten von PTC

- (a) Aufrechterhalten von Werkzeugen, Prozessen und Verfahren zur Berechnung der Service-Verfügbarkeit
- (b) Bereitstellung von Berichten über die Service-Verfügbarkeit in Produktionssystemen (mit Ausnahme der Vuforia SaaS Services)
- (c) Archivieren der Verfügbarkeitshistorie der Services in Produktionssystemen

4) Leistungsausschlüsse. Der Sollwert der Service-Verfügbarkeit gilt nur für Produktionsumgebungen und nicht für Nicht-Produktionsumgebungen. Der Sollwert wird Kunden zur Verfügung gestellt, die sich an den vorliegenden Vertrag halten; der Sollwert gilt nicht für:

- (a) Kunden, die mit der Zahlung von Gebühren an PTC im Rahmen dieses Vertrages in Verzug sind;
- (b) Beta-, Test-, experimentelle oder kostenlose Angebote (sofern nicht im Vertrag angegeben);
- (c) Drittanwendungen, die innerhalb der PTC Cloud gehostet werden oder mit ihr verbunden sind.

5) Service-Verfügbarkeitsberichte (mit Ausnahme der Vuforia SaaS Services).

PTC stellt den Kunden einen Quartalsbericht bereit, in dem die Verfügbarkeit des jeweiligen Cloud-Services von PTC in jedem Monat dieses Quartals angegeben ist; die Bereitstellung erfolgt entweder (i) per E-Mail an einen vertraglich festgelegten Ansprechpartner oder (ii) über ein den Kunden gegebenenfalls zur Verfügung gestelltes Online-Portal. Der Service-Verfügbarkeitsbericht wird innerhalb von dreißig Tagen nach Ende des vierteljährlichen Berichtszeitraums bereitgestellt.

Anlage B

Besondere Bestimmungen von PTC für Deutschland, Österreich und die Schweiz

Für Services, die von der Parametric Technology GmbH oder der Parametric Technology (Schweiz) AG für in Deutschland, Österreich oder der Schweiz ansässige Kunden erbracht werden, gelten die folgenden besonderen Bestimmungen. Diese Bestimmungen sind auf Services, die gegenüber außerhalb Deutschlands, Österreichs oder der Schweiz ansässigen Kunden erbracht werden, nicht anwendbar. Verweise auf Ziffern im Folgenden beziehen sich auf die entsprechenden Ziffern des Hauptteils der vorstehenden Leistungsbedingungen.

Ziffer 4 wird durch die folgende Bestimmung ersetzt:

- (a) PTC überwacht die Verfügbarkeit der Services rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Die Verfügbarkeit der Services ergibt sich aus **Anlage A. Anlage A – Service Level Agreement** und ihr Inhalt sind nicht als zugesicherte Eigenschaft, Garantie oder Beschaffenheitsgarantie sondern lediglich als allgemeine Beschreibung der zu erbringenden Services zu verstehen.

Ziffern 12 (B) und (C) werden durch die folgenden Bestimmungen ersetzt:

12 (B) Die Gewährleistungsbestimmungen der Services, welche Teil der Managed Services sind, entnehmen Sie bitte dem jeweiligen PTC Kundenvertrag oder einem anderen zwischen den Parteien geschlossenen Lizenzvertrag. Für die Services als Teil der SaaS Services gelten die folgenden Regelungen:

- (1) PTC wird die Services in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand („Gebrauchstauglichkeit“) überlassen und erhalten. Die Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit der Services erfolgt im Wege der Support-Leistungen, die in Übereinstimmung mit dem unter <http://www.ptc.com/legal-agreements> abrufbaren Dokument „PTC Support-Bedingungen“ erbracht werden und die bei den Services im Rahmen der SaaS Services ohne Mehrkosten miteingeschlossen sind. Sofern im Vertrag nicht anders angegeben, beinhaltet die Verpflichtung zur Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit der Services in den SaaS Services nicht die Anpassung an veränderte Einsatzbedingungen oder eine veränderte IT-Umgebung (insbesondere veränderte Hardware oder veränderte Betriebssysteme) des Kunden oder an neue Datenformate.
- (2) Im Falle einer wesentlichen Abweichung der Services gegenüber der für die Services geltenden Dokumentation, vorausgesetzt der Kunde informiert PTC schriftlich über eine solche Abweichung. („Fehler“), durch die die Gebrauchstauglichkeit der Services beeinträchtigt wird, kann PTC diesen Mangel nach eigener Wahl (a) durch Ersatz der Services, die den Fehler bzw. Mangel enthält oder (b) durch Nachbesserung beheben, vorausgesetzt dass der Kunde PTC den Mangel unverzüglich nach dessen Entdeckung schriftlich unter spezifischer Angabe des Mangels mitteilt und der Kunde in angemessenem Umfang Mangel-Informationen bereitstellt. Ist die Nachbesserung (entweder durch Lieferung einer Fehlerbeseitigung oder Bereitstellung einer Umgehungsmöglichkeit oder anderweitig) oder Ersatzlieferung endgültig fehlgeschlagen (wobei PTC zu mindestens zwei Ersatzlieferungs- und/oder Nachbesserungsversuchen für denselben Fehler innerhalb jeweils angemessener Fristen berechtigt ist), so ist der Kunde nach seiner Wahl (a) zur Kündigung der den Fehler beinhaltenden Services gegen Erstattung der im Voraus bezahlten Services-Gebühren für die verbleibende Servicelaufzeit für die Services, die den Fehler enthält, berechtigt, oder (b) zur angemessenen Herabsetzung der Services-Gebühren der betroffenen Services berechtigt. Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und unterbrechen die Verjährung der Mängelansprüche für die Services nicht.

12 (C) (1) Der Kunde ist verpflichtet, PTC umgehend zu informieren, wenn die Services nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Wenn der Kunde dieser Pflicht nicht nachkommt, haftet PTC dem Kunden gegenüber so lange, wie der Kunde PTC nicht darüber informiert hat, nicht für die Nichtverfügbarkeit oder eingeschränkte Verfügbarkeit.

12 (C) (2) Jegliche verschuldensunabhängige Haftung von PTC für Mängel der Services ist ausgeschlossen.

12 (C) (3) Bei Haftung wegen Mängeln stehen dem Kunden für die betreffenden Mängel ausschließlich die möglichen Mängelansprüche gemäß Abs. (C) zu. Alle anderen oder weitergehenden Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen. Etwaige Rechte des Kunden gemäß Ziffer 11 bleiben davon unberührt.

12 (C) (4) Kein Mitarbeiter, Geschäftspartner, Vertriebspartner oder Vertreter von PTC und keiner der Reseller oder Handelsvertreter von PTC ist berechtigt, Zusicherungen, Zusagen oder Zusatzvereinbarungen abzugeben bzw. einzugehen, die über die in diesen Leistungsbedingungen enthaltenen hinausgehen oder von diesen abweichen, sofern dies nicht in einer im Namen des Kunden von einem Vertretungsberechtigten und im Namen von PTC von einem Mitarbeiter ihrer Rechtsabteilung unterzeichnet wurde.

12 (C) (5) Beschaffenheiten der Services, welche in Veröffentlichungen von PTC oder ihrer Vertriebsmitarbeiter oder -vertreter, insbesondere in der Werbung, in Zeichnungen, Prospekten oder anderen Dokumenten, einschließlich von Darstellungen im Internet angegeben sind, oder

die Gegenstand von Handelsbräuchen sind, sind nur dann als von der vertraglichen Beschaffenheit der Services umfasst anzusehen, wenn sie ausdrücklich in einem schriftlichen Angebot oder einer schriftlichen Auftragsbestätigung enthalten sind. Garantien, insbesondere Beschaffenheitsgarantien, sind für PTC nur in dem Umfang verbindlich, in welchem sie (i) in einem schriftlichen Angebot oder einer schriftlichen Auftragsbestätigung enthalten sind, (ii) ausdrücklich als „Garantie“ oder „Beschaffenheitsgarantie“ bezeichnet werden, und (iii) die aus einer solchen Garantie für PTC resultierenden Verpflichtungen ausdrücklich festlegen.

Ziffer 12 (D) wird durch die folgenden Bestimmungen ersetzt:

12 (D) (1) PTC haftet für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, wenn (i) PTC eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft (d. h. mindestens fahrlässig) verletzt hat, oder (ii) der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von PTC verursacht wurde oder (iii) PTC eine Garantie übernommen hat.

12 (D) (2) Die Haftung von PTC ist auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn PTC (i) vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) leicht fahrlässig verletzt hat, oder (ii) Mitarbeiter oder Beauftragte von PTC, die nicht Organe oder leitende Angestellte sind, sonstige Pflichten grob fahrlässig verletzt haben, oder (iii) wenn PTC eine Garantie übernommen hat, sofern es sich dabei nicht ausdrücklich um eine Beschaffenheitsgarantie handelt.

12 (D) (3) In den in Ziffer 12 (D) (2) (i) und (ii) genannten Fällen ist die Haftung von PTC pro Jahr auf einen Betrag in Höhe der Gebühren begrenzt, (a) die der Kunde im zwölfmonatigen Zeitraum vor Entstehung der Anspruchsgrundlage für die Services an PTC gezahlt hat, oder (b) – wenn der Kunde die Services weniger als zwölf Monate vor Entstehung der Anspruchsgrundlage erworben hat – die der Kunde in den ersten zwölf Monaten ab Erwerb der Services durch den Kunden für die Services an PTC zu zahlen hat, sowohl im Fall (a) als auch im Fall (b) jedoch nur bis zu einer Höhe von maximal EUR 250.000,00 bzw. EUR 50.000,00 für finanzielle Verluste.

12 (D) (4) In den in Ziff. 12 (D) (2) genannten Fällen haftet PTC nicht für atypische, indirekte oder Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen oder Schäden aus dem Verlust oder der Nutzung Gehosteter Daten.

12 (D) (5) Unbeschadet der Anwendbarkeit der oben genannten Haftungsbegrenzungen haftet PTC bei Verlust Daten nur für die Kosten der Wiederherstellung dieser Daten. PTC haftet jedoch nicht wegen Sicherheitsvorfällen oder Datenverlusten, die hätten vermieden werden können, wenn der Kunde Sicherheitslösungen, Sicherungsvorrichtungen oder Sicherheits-Features (z. B. sog. „Patches“, „Fixes“ oder Updates) für die Services implementiert hätte, die ihm von PTC dafür geliefert bzw. zur Verfügung gestellt wurden.

12 (D) (6) Schadensersatzansprüche des Kunden gegen PTC und/oder mit PTC verbundene Unternehmen, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren spätestens ein Jahr nachdem der Kunde Kenntnis von dem Schaden erlangt, bzw. kenntnisunabhängig spätestens zwei Jahre nach dem schädigenden Ereignis.

12 (D) (7) Die Haftung von PTC nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz, für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für das arglistige Verschweigen eines Mangels und die Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache bleibt unberührt.

12 (D) (8) Bei Garantie- oder Haftungsansprüchen gegen PTC ist eventuelles Mitverschulden des Kunden entsprechend zu berücksichtigen, insbesondere bei ungenügender Fehleranzeige oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt u. a. vor, wenn der Kunde nicht durch geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen Vorkehrungen gegen äußere Einwirkungen trifft, z. B. Computerviren und andere Erscheinungen, die einzelne Daten oder einen ganzen Datenbestand gefährden könnten, oder wenn der Kunde die Daten nicht selbst regelmäßig sichert.

12 (D) (9) Die Ziffern 12 (D) (1) bis 12 (D) (9) gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Mitarbeiter oder Beauftragte von PTC und/oder mit PTC verbundenen Unternehmen.