

Allgemeine Leistungsbedingungen für PTC Cloud/SaaS Services

Die vorliegenden „Allgemeinen Leistungsbedingungen für Cloud/SaaS Services“ (die „Leistungsbedingungen“) regeln die Bedingungen, zu denen PTC gegenüber Kunden (jeweils als „Kunde“ bezeichnet) gemäß einem von PTC oder einem PTC-Reseller dem Kunden unterbreiteten Angebot, in dem auf die vorliegenden Leistungsbedingungen Bezug genommen wird (das „Angebot“), Cloud Services und/oder SaaS Services (im Folgenden zusammen „Services“ genannt) erbringt. Im vorliegenden Vertrag mit großem Anfangsbuchstaben geschriebene Begriffe, die im Hauptteil der vorliegenden Leistungsbedingungen nicht definiert sind, haben die jeweils in Anlage A definierte Bedeutung.

1. Bestandteile des vorliegenden Vertrages

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

- dem Angebot/Produktverzeichnis
- Ergänzende/Abweichende Leistungsbedingungen für Cloud/SaaS Services für Kunden außerhalb der USA“
- den vorliegenden Leistungsbedingungen
- Dokument zu Sicherheit und Support für PTC-Services

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. Services

(a) Services. Während der Leistungszeitraum (i) verwaltet PTC die Gehostete Software und die Gehosteten Daten auf dem Gehosteten System und macht sie dem Kunden per Fernzugriff über das Internet zugänglich und (ii) erlaubt Nutzern, auf die Gehosteten Daten zuzugreifen und diese zu verändern, und über die Nutzung der Gehosteten Software durch den Kunden weitere Gehostete Daten zu speichern. Wenn Services oder eine Umgebung in einem Angebot als „Entwickler“- , „Entwicklungs“- , „Sandbox“- , „Demo“- oder „Test“-Service bzw. -Umgebung oder mit ähnlichen Begriffen als für nichtproduktive Zwecke bestimmt bezeichnet wird, darf der betreffende Service oder die betreffende Umgebung vom Kunden ausschließlich für nichtproduktive Zwecke genutzt werden.

(b) Rechtmäßige Nutzung der Services. Der Kunde darf nur in dem Umfang der Berechtigungen, die er dafür erworben hat und die im Angebot angegeben sind, auf die Services zugreifen und diese nutzen. Der Kunde ist für die Nutzung der Services durch alle Nutzer, die mit den Zugangsdaten des Kunden darauf zugreifen, verantwortlich. Die Services dürfen nicht für gesetzwidrige, anstößige, beleidigende oder betrügerische Inhalte oder Handlungen genutzt werden. Wenn diesbezüglich eine Beschwerde erhoben oder ein Verstoß angezeigt wird, können die Nutzung der Services und der Zugang zu den Services gesperrt werden, bis die Angelegenheit geklärt ist.

3. SLA zur Verfügbarkeit

(a) PTC wird die Verfügbarkeit des Gehosteten Systems sieben Tage die Woche rund um die Uhr überwachen. Die Verfügbarkeit der produktiven Umgebung(en) beträgt 99,5 % pro Monat (ohne Entschuldigte Ausfallzeiten).

(b) Die gesamte Haftung von PTC und seinen Lizenzgebern und der ausschließliche Rechtsbehelf für Verletzungen der Bestimmungen von Ziffer 3 (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 der laufenden Leistungszeitraum auf im Rahmen der vorliegenden Leistungsbedingungen ausstehende oder künftig anfallende Gebühren angerechnet. Wenn der Kunde eine Gutschrift im Rahmen dieser Bestimmung nicht innerhalb von zehn Werktagen nach Ende des betreffenden Übertragungsunterbrechung schriftlich anfordert, wird dem Kunden keine Gutschrift gewährt.

4. 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 (z. B. die Anzahl der Nutzer pro Nutzer-Kategorie, die Größe der verwalteten Lagerbestände oder die sonstige Grundlage für die Berechnung der Gebühren für die Services, die der Kunde erworben hat). Wenn die maximale Inanspruchnahme den erworbenen Umfang übersteigt, wird dem Kunden für diese zusätzliche Inanspruchnahme die im Angebot/Produktverzeichnis angegebene monatliche Gebühr in Rechnung gestellt.

(c) Speicherplatzüberschreitung. PTC überwacht die Inanspruchnahme von Speicherplatz durch den Kunden. Wenn der Höchstwert des vom Kunden in Anspruch genommenen Speicherplatzes in einem Monat den vertraglich vereinbarten Speicherplatz übersteigt, werden dem Kunden die für diese Speicherplatz-Überschreitung geltenden Gebühren zu den im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen Sätzen in Rechnung gestellt.

(d) 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.

(e) Zahlungsrückstände. Bei Fälligkeit nicht gezahlte Beträge werden mit einem Zinssatz von 1 % pro Monat, höchstens

aber dem gesetzlich zulässigen Höchstzinssatz, ab Fälligkeit verzinst.

5. Freistellung. PTC ist verpflichtet, den Kunden auf Kosten von PTC von allen gegen den Kunden erhobenen Klagen freizustellen, die auf der Behauptung beruhen, dass die Services und/oder die Gehostete Software 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 5 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 5 enthaltenen Bestimmungen sind abschließend.

6. Eigentum und Vertraulichkeit. Das Eigentumsrecht an der Gehosteten Software und 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.

7. Gehostete Daten

(a) PTC wird im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren alles unternehmen bzw. veranlassen, um Sicherheitsverstöße zu verhindern. Der Kunde verpflichtet sich, Folgendes nicht in die Gehosteten Daten mit aufzunehmen: (i) Informationen, Dokumente oder technische Daten, die als geheim eingestuft sind, den US-amerikanischen Regelungen zum internationalen Waffenhandel (ITAR) 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 (wobei diese Einschränkung nicht für den ITAR-Regelungen unterliegende Daten gilt, sofern dies im Angebot/Produktverzeichnis angegeben ist), und/oder (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.

(b) PTC behandelt alle Gehosteten Daten vertraulich und legt Gehostete Daten nur offen, 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 technischen Support 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, und (iii) 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 Gehosteten Daten vertraulich zu behandeln, nicht für Informationen gilt, zu deren Offenlegung PTC gesetzlich verpflichtet ist (jedoch nur im pflichtgemäß offenzulegenden Umfang).

(c) Der Kunde erkennt an, dass die Informationen, die er in die Gehostete Software und das Gehostete System eingibt, zum Zwecke der Verarbeitung durch PTC, ihre Niederlassungen und mit ihr verbundene Unternehmen an Orte außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes übermittelt werden können. Alle im Zusammenhang mit der Erbringung der Gehosteten Services an PTC übermittelten oder von PTC erhobenen personenbezogenen Daten werden gemäß der Datenschutzrichtlinie von PTC (<http://www.ptc.com/policies/privacy>) verarbeitet. Alle an mit PTC verbundene Unternehmen in der Europäischen Union (EU) übermittelten oder von solchen erhobenen personenbezogenen Daten werden gemäß den EU-Datenschutzvorschriften verarbeitet. Die PTC Inc und die in der EU ansässigen mit PTC verbundenen Unternehmen haben EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten durch mit PTC verbundenen Unternehmen an die PTC Inc und an außerhalb der EU ansässige mit PTC verbundene Unternehmen vereinbart. Die PTC Inc. Ist gemäß dem Safe-Harbor-Abkommen zwischen den USA und der EU und dem Safe-Harbor-Abkommen zwischen den USA und der Schweiz zertifiziert. Wenn es sich bei den personenbezogenen Daten um Daten eines Dritten handelt, bestätigt der Kunde, dass er diese Informationen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen erlangt hat und ihm alle diesbezüglichen Genehmigungen und Zustimmungen vorliegen.

8. Laufzeit und Kündigung

(a) Die Grundlaufzeit der Services und eventuelle Bestimmungen zu deren Verlängerung 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. Der Kunde kann die Cloud Services (nicht jedoch die SaaS Services) mit einer Frist von drei (3) Monaten schriftlich kündigen und nach einer solchen Kündigung die Gehostete Software in eigenen Räumlichkeiten oder Räumlichkeiten Dritter installieren, ohne dass eine Vertragsstrafe anfällt.

(b) Die Ziffern 4 bis 11 bestehen nach dem Ablauf oder der Kündigung der Services weiter.

9.

Gewährleistung/Gewährleistungsausschluss/Haftungs- begrenzung

(A) PTC gewährleistet, dass PTC die Services mit der wirtschaftlich angemessenen fachmännischen Sorgfalt und gemäß branchenüblichen Standards erbringt.

(B) Sofern in den vorliegenden Leistungsbedingungen nicht ausdrücklich etwas Anderes angegeben ist, schliesst PTC jegliche ausdrückliche oder stillschweigende, schriftliche oder mündliche Gewährleistung, einschliesslich aller Gewährleistungen hinsichtlich zufriedenstellender Qualität oder der Eignung für einen bestimmten Zweck und/oder der Nichtverletzung von Rechten Dritter und/oder Gewährleistungen hinsichtlich der Sicherheit der Services oder dass Gehostete Daten nicht vernichtet werden, verloren gehen, abgefangen oder von Unbefugten verändert werden, aus. PTC übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Gehostete Software ununterbrochen bzw. fehlerfrei betrieben oder auf andere Weise genutzt werden kann bzw. dass dadurch keine Schäden oder Störungen an Gehosteten Daten verursacht werden.

(C) Mit Ausnahme der Haftung gemäß vorstehender Ziffer 5 ist die Haftung von PTC und seinen Lizenzgebern für Ansprüche 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, seine Lizenzgeber, Tochtergesellschaften von PTC oder mit PTC verbundene Unternehmen oder deren jeweilige Organe, Mitarbeiter oder Beauftragte für 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. 9 geregelten Begrenzungen und Ausschlüsse gelten nicht für Ansprüche bei Tod oder Personenschaden, sofern dies anwendbaren gesetzen widerspricht.

10. Allgemeine Bestimmungen

(a) Rechtswahl und Gerichtsstand. Sämtliche Streitigkeiten aus dem vorliegenden Vertrag unterliegen dem Recht des US-Staats Massachusetts und sind dementsprechend auszulegen. Sämtliche Streitigkeiten aus oder in irgendeiner Weise im Zusammenhang mit diesem Vertrag werden ausschließlich vor den einzelstaatlichen oder US-Bundesgerichten im US-Staat Massachusetts verhandelt; andere Gerichtsstände oder Rechtsordnungen sind ausgeschlossen.

(b) Höhere Gewalt. PTC kommt nicht mit ihrer Leistung in Verzug, wenn ihre Leistung durch außerhalb ihres

Einflussbereichs liegende Ursachen verzögert oder verhindert wird.

(c) Ausfuhr. Der Kunde sichert hiermit zu, dass weder der Kunde noch irgendein Nutzer in der Denied Persons List, der Entity List oder der Unverified List des US-Handelsministeriums, der Nonproliferation Sanctions List des US-Außenministeriums oder der List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons des US-Finanzministeriums oder der Sectoral Sanctions Identifications (SSI) List (einzeln jeweils als „Liste“ und zusammen als die „Sanktionslisten“ bezeichnet) eingetragen sind. Die Sanktionslisten sind unter der Adresse http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp hinterlegt. Der Kunde darf die Services nicht exportieren oder reexportieren, weder direkt noch indirekt, oder diese dritten Personen oder Unternehmen für den Export oder Reexport zur Verfügung stellen, oder den Zugriff auf die Services gewähren, wenn er nicht alle geltenden US-amerikanischen und geltenden ausländischen Vorschriften zur Exportkontrolle eingehalten und insbesondere die ggf. erforderliche Export- oder Reexportgenehmigung des US-Handelsministeriums oder anderer Regierungsbehörden eingeholt hat.

(d) 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 angegebene Anschrift zu senden.

(e) 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.

Anlage A – Begriffsbestimmungen

als „Ergänzende/Abweichende Leistungsbedingungen für Cloud/SaaS Services für Kunden außerhalb der USA“ wird das so betitelt und unter <http://support.ptc.com/support/legal-agreements/index.htm> abrufbare Dokument bezeichnet.

Als „Cloud Services“ wird die Erbringung von Hosting-Leistungen durch PTC bezeichnet, über die der Kunde per Internet auf die Gehostete Software zugreifen kann, einschließlich bestimmter Support-Leistungen zur IT-Administration und Anwendungs-Support-Leistungen, wie im vorliegenden Vertrag angegeben. Für Cloud Services erwirbt der Kunde die Lizenzen (oder hat diese zu einem früheren Zeitpunkt erworben) für die ihm über das Gehostete System zur Verfügung gestellte Gehostete Software, und der Kunde erwirbt (entweder direkt oder im Rahmen einer Subscription-Lizenz Subskriptions-Lizenz) Support-Leistungen für die Gehostete Software.

„Benannte Support-Mitarbeiter“ sind die speziell für die Gehostete Software geschulten und vom Kunden gegenüber PTC schriftlich als solche benannten Ansprechpartner auf Seiten des Kunden für technische Fragen.

Der „Ausfallzeitanteil“ wird berechnet, indem (1) die Gesamtanzahl der Minuten, während derer in dem betreffenden Monat Übertragungsunterbrechung eingetreten sind, abzüglich der Minuten an Entschuldigten Ausfallzeiten durch (2) die Gesamtanzahl von Minuten in dem betreffenden Monat dividiert wird.

Bei „Entschuldigten Ausfallzeiten“ handelt es sich um folgende Fälle:

- (i) Ereignisse höherer Gewalt gemäß Ziff. 10 (b) der vorliegenden Leistungsbedingungen.
- (ii) Außerhalb des Einflussbereichs von PTC liegende und nicht durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz von PTC verursachte Störungen der Datenübermittlung.
- (iii) Ausfallzeiten, die durch für den Kunden oder von ihm entwickelte Anwendungen bedingt sind, die auf dem Gehosteten System laufen oder mit diesem interagieren.
- (iv) Ausfallzeiten, die durch vom Kunden genutzte Fremdsoftware bedingt sind, bei der es sich nicht um das Gehostete System und/oder vom Kunden oder für diesen entwickelte Fremdsoftware-Integrationen handelt.
- (v) Durch Ausfall des Internet oder des Netzwerks des Kunden bedingte Ausfallzeiten.
- (vi) Ausfallzeiten für Wartungsmaßnahmen (einschließlich Ausfallzeiten für die Störungsbeseitigung), die PTC dem Kunden so früh wie unter den gegebenen Umständen möglich ankündigt wird.

„Gehostete Daten“ sind die vom Kunden und Nutzern oder auf andere Weise unter Verwendung der Gehosteten Software in die Gehostete Software oder das Gehostete System übermittelten, geladenen oder dort gespeicherten Daten.

Als „Gehostete Software“ wird die im Angebot/Produktverzeichnis angegebene, kommerziell erhältliche Standard-Software von PTC bezeichnet, für die PTC die Services erbringt.

Als „Gehostetes System“ werden die Server und das Computer-Netzwerk bezeichnet, auf denen PTC und/oder ihre Auftragnehmer dem Kunden und anderen PTC-Kunden Fernzugriff auf die Gehostete Software und die Gehosteten Daten gewähren.

Als „PTC“ wird die PTC Inc. oder ggf. die in den „Ergänzenden/Abweichenden Leistungsbedingungen für Cloud/SaaS Services für Kunden außerhalb der USA“ genannte PTC-Tochtergesellschaft bezeichnet.

Als „Dokument zu Sicherheit und Support für PTC-Services“ wird das so betitelt und unter <http://support.ptc.com/support/legal-agreements/index.htm> abrufbare Dokument bezeichnet.

Als „SaaS Services“ wird die Erbringung von SaaS-Leistungen durch PTC bezeichnet, über die der Kunde per Internet auf die Gehostete Software zugreifen kann, einschließlich bestimmter Support-Leistungen zur IT-Administration und Anwendungs-Support-Leistungen, wie im vorliegenden Vertrag angegeben. Für SaaS Services erwirbt der Kunde nicht die Lizenzen für die ihm über das Gehostete System zur Verfügung gestellte Gehostete Software (und hat diese auch nicht zu einem früheren Zeitpunkt erworben).

Als „Leistungszeitraum“ wird der Zeitraum beschrieben, für den sich PTC gemäß Ziff. 8 der vorliegenden Leistungsbedingungen (d. h. die Grundlaufzeit und eventuelle Verlängerungslaufzeiten) zur Erbringung der Services verpflichtet.

Als „Speicherplatz“ wird der vom Kunden in der jeweiligen Umgebung insgesamt in Anspruch genommene Plattenspeicher bezeichnet.

Als „Übertragungsunterbrechung“ werden alle Zeiträume (gemessen in Minuten) bezeichnet, in denen das Gehostete System und die Verbindung dieser Server mit dem Internet nicht über eine angemessene Bandbreite und Schnelligkeit verfügen, um die Belastungsspitzen durch den Zugriff von Nutzern auf die Gehostete Software und die Gehosteten Daten bewältigen zu können, so dass den Berechtigten Nutzern außer während der geplanten Ausfallzeiten aufgrund mangelnder Kapazität oder Schnelligkeit der Host Server oder des Internetanschlusses der Host Server der Zugriff verweigert wird oder zeitweise unterbrochen ist.

Als „Nutzer“ werden Personen bezeichnet, 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 die Gehostete Software und die Gehosteten Daten erlaubt.