

## Allgemeine Leistungsbedingungen für PTC Cloud Services

Die vorliegenden Allgemeinen Leistungsbedingungen für Cloud Services (die „Leistungsbedingungen für Cloud Services“) regeln die Bedingungen, zu denen PTC gegenüber Kunden (jeweils als „Kunde“ bezeichnet) gemäß einem von PTC oder einem Reseller dem Kunden unterbreiteten Angebot/Produktverzeichnis, in dem auf die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services Bezug genommen wird (das „Angebot/Produktverzeichnis“), Cloud Services erbringt. Als „Cloud Services“ wird die Erbringung von Hosting-Leistungen durch PTC gegenüber dem Kunden bezeichnet, über die der Kunde über das Internet auf die Gehostete Software zugreifen kann, einschließlich bestimmter Support-Leistungen zur IT-Administration und Anwendungs-Support-Leistungen, wie im Folgenden und in Anlage B angegeben. Eine Variante von „Cloud Services“ sind die in dem betreffenden Angebot/Produktverzeichnis genannten „On-Demand“-Services von PTC.

Für die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services gelten außerdem die Bestimmungen des jeweiligen Lizenzvertrages zwischen PTC und dem Kunden für die Gehostete Software (der „Lizenzvertrag“). Bei Widersprüchen oder Abweichungen zwischen den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services und Bestimmungen des Lizenzvertrages sind die Leistungsbedingungen für Cloud Services maßgeblich.

**1. Definitionen.** Die Bedeutungen einiger der in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services mit großen Anfangsbuchstaben geschriebenen Begriffe sind (soweit diese nicht bereits im Text dieser Leistungsbedingungen definiert sind) in Anlage A definiert. Soweit in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services mit großem Anfangsbuchstaben geschriebene Begriffe verwendet werden, die im Lizenzvertrag explizit definiert sind, so haben diese Begriffe die ihnen jeweils im Lizenzvertrag zugewiesene Bedeutung (sofern sie nicht in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services abweichend definiert sind).

### **2. Cloud Services.**

(a) Cloud Services. Vorausgesetzt, die im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen Gebühren werden bezahlt, wird PTC nach Maßgabe der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services während des Leistungszeitraumes (i) die Gehostete Software und die Gehosteten Daten auf dem Gehosteten System unterhalten, (ii) Nutzern den Remote-Zugriff über das Internet unter Verwendung unterstützter und ordnungsgemäß konfigurierter Web-Browser auf eine auf dem Gehosteten System und von diesem aus betriebene laufende Instanz der Gehosteten Software erlauben und ihnen erlauben, sich darüber mit dieser zu verbinden, und (iii) Nutzern erlauben, auf die Gehosteten Daten zuzugreifen und diese zu verändern, und über die Nutzung der Gehosteten Software durch den Kunden weitere Gehostete Daten zu speichern.

(b) Geltungsbereich und Grenzen. Die Nutzung der Cloud Services ist auf die Nutzung durch Nutzer beschränkt und unterliegt den ggf. im Angebot/Produktverzeichnis und

dem Lizenzvertrag geregelten Mengen-, Kapazitäts-, Speicher- und/oder sonstigen Nutzungsbeschränkungen gemäß der erworbenen Lizenzen. Vorbehaltlich der Bestimmungen von Ziff. 10(d) berechtigen die Cloud Services den Kunden lediglich dazu, Nutzern per Remote-Zugriff über das Internet auf die im Angebot/Produktverzeichnis genannte Gehostete Software zugreifen zu lassen. Die Nutzung der Cloud Services unterliegt den unter der Adresse [http://www.ptc.com/support/customer\\_agreements/index.htm](http://www.ptc.com/support/customer_agreements/index.htm) hinterlegten Nutzungsrichtlinien für PTC Cloud Services.

(c) Verfügbarkeit und SLAs über Support-Leistungen. PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, die in Anlage B angegebenen Verfügbarkeitszeiten und Support-Reaktionszeiten für die Cloud Services einzuhalten. Anlage B besteht aus zwei Teilen: Anlage B-1 zu den PLM-, SLM- und Thingworx-Produkten von PTC und Anlage B-2 zu den Axeda-Produkten von PTC. Welche Anlage gilt, richtet sich nach der Art der Gehosteten Software, auf die sich die Cloud Services beziehen.

**3. Gebühren, Abrechnung und Bezahlung.** Der Kunde hat die in einem Angebot/Produktverzeichnis angegebenen Gebühren (direkt oder über einen Reseller) an PTC oder einen von PTC Beauftragten zu zahlen. Sofern im Angebot/Produktverzeichnis nichts Anderes angegeben ist, beträgt das Zahlungsziel für sämtliche Gebühren für Cloud Services, die der Kunde direkt an PTC oder einen von PTC Beauftragten zu zahlen hat, dreißig (30) Tage netto ab Rechnungsdatum. 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, die aufgrund der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services oder auf gemäß diesen gezahlte Gebühren anfallen (nicht jedoch auf den Bruttoerlös oder die Nettoeinnahmen von PTC anfallende Steuern) nebst Zinsen auf solche Steuern, sofern diese nicht aufgrund von Verzug seitens PTCs oder des Resellers angefallen sind. Bei Fälligkeit nicht gezahlte Beträge werden mit einem Zinssatz von 1,5 % pro Monat, höchstens aber dem gesetzlich zulässigen Höchstzinssatz, ab Fälligkeit verzinst. Für jede über einen Reseller getätigte Bestellung hat der Kunde dem Reseller die gemäß der Vereinbarung zwischen dem Reseller und dem Kunden für die bestellten Cloud Services zu entrichtenden Gebühren zu zahlen.

#### **4. Nutzer**

(a) Nutzer. Für bestimmte Cloud Services muss der Kunde PTC möglicherweise die Namen seiner Nutzer mitteilen. Während des Leistungszeitraumes können bestimmte Nutzer (die der Kunde als entsprechend bevollmächtigt benannt hat) PTC im Namen des Kunden bitten, Personen als Nutzer hinzuzufügen oder zu entfernen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle seine Nutzer die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services und die Nutzungsrichtlinien für PTC Cloud Services einhalten.

(b) Für Nutzer geltende Einschränkungen und Anforderungen. Der Kunde erkennt an, dass Nutzer beim erstmaligen Zugriff auf das Gehostete System möglicherweise aufgefordert werden, (A) bestimmte Nutzungsbedingungen, die im Einklang mit den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services stehende Einschränkungen enthalten, durchzulesen und diesen online ausdrücklich zuzustimmen, und (B) bestimmte Angaben zur Person zu machen, die vom Gehosteten System ausschließlich zur Identifizierung und Identitätsprüfung des betreffenden Nutzers genutzt werden. Der Kunde verpflichtet sich, Persönliche Zugangscode umgehend zu sperren, wenn die betreffenden Personen (1) nicht mehr die für Nutzer geltenden Kriterien erfüllen, (2) nach Wunsch des Kunden keinen Zugang mehr zu den Cloud Services haben sollen, oder (3) von denen der Kunde weiß oder begründetermaßen annimmt, dass sie Verstöße des Kunden gegen die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services bewirken oder einen Persönlichen Zugangscode auf andere Weise falsch handhaben. Wenn PTC weiß oder begründetermaßen annimmt, dass der Kunde durch das Verhalten eines Nutzers gegen die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services verstößt oder der Nutzer in irgendeiner Weise einen Persönlichen Zugangscode falsch handhabt, kann PTC – neben allen sonstigen PTC gemäß den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services und den Nutzungsrichtlinien für PTC Cloud Services oder laut Gesetz zustehenden Rechte und Rechtsbehelfen – nach

seinem alleinigen Ermessen den Zugangscode des Nutzers dauerhaft für die Benutzung sperren.

**5. Eigentum und Vertraulichkeit**. Das Eigentumsrecht an der Gehosteten Software und den Cloud 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. Alle Rechte, die in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, behält sich PTC vor. Eine über die in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services ausdrücklich dem Kunden eingeräumten Rechte hinausgehende konkludente Rechteeinräumung erfolgt nicht. Der Kunde wird keine Gehostete Software oder dazugehörige Dokumentation (oder geänderte Fassungen davon oder davon abgeleitete Produkte) oder sonstige vertraulichen und/oder nicht-öffentlichen Informationen über die Produkte und Leistungen oder die Geschäftstätigkeit von PTC verwenden, Anderen gegenüber offenlegen oder zur Verfügung stellen, soweit dies nicht gemäß den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services oder dem Lizenzvertrag für die Gehostete Software gestattet ist.

#### **6. Ausschlüsse**

(a) PTC übernimmt keine Verantwortung für die Qualität oder Vollständigkeit Gehosteter Daten.

(b) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, auf eigene Kosten seinen Zugang zu dem Gehosteten System herzustellen, aufrechtzuerhalten und zu betreiben (dessen Schnelligkeit erheblichen Einfluss auf die Antwortzeiten der Gehosteten Software haben kann), einschließlich aller Computer-Hard- und Software, ordnungsgemäß konfigurierten Web Browser, Modems und Anschlussleitungen.

(c) Sofern in Anlage B nicht ausdrücklich etwas Anderes geregelt ist, werden Cloud Services jeweils nur für das aktuelle und das unmittelbar vorhergehende Release der Gehosteten Software erbracht. Die Cloud Services enthalten keine Implementierungs-, Integrations-, Schulungs- oder Beratungsleistungen und keine kundenspezifischen Code-Anpassungen. Derartige Leistungen sind nicht im Umfang der Cloud Services enthalten.

(d) Während des Leistungszeitraumes darf der Kunde die Gehostete Software ausschließlich über die Cloud Services nutzen und ist nicht berechtigt, solche Lizenzen auf anderen Computern (außer über die Cloud Services) zu nutzen.

## **7. Gehostete Daten.**

(a) PTC wird im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen alles unternehmen bzw. veranlassen, um Sicherheitsverstöße zu verhindern. Es ist jedoch nicht möglich, absolute Sicherheit zu bieten, und PTC gibt diesbezüglich keinerlei Zusicherungen. Dementsprechend verpflichtet sich der Kunde, 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, 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) und aufgrund dessen erlassenen Rechtsverordnungen (zusammen als das „HIPAA“-Gesetz bezeichnet) unterliegen. Abgesehen von den ausdrücklich in den vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services geregelten Pflichten von PTC ist allein der Kunde für alle durch unbefugte Vernichtung, Verluste, Abfangen oder Veränderung der Gehosteten Daten durch Unbefugte verursachten Schäden oder Verluste verantwortlich.

(b) PTC behandelt alle Gehosteten Daten vertraulich und legt Gehostete Daten nur offen, um (i) die Cloud Services zu erbringen (einschließlich der Berichterstattung an den Kunden über dessen Inanspruchnahme der Cloud Services), (ii) zusammengefasste und/oder anonymisierte Daten zur Verbesserung seiner Leistungen, Entwicklung neuer Leistungen, Darstellung von Trends der allgemeinen Inanspruchnahme von Leistungen sowie für statistische Analysen und geschäftliche Maßnahmen zu nutzen, (iii) die Nutzung der Cloud 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, (iv) die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services durchzusetzen, und (v) sie Unterauftragnehmern von PTC zugänglich zu machen, die diese Informationen für die Erbringung der Cloud Services benötigen, vorausgesetzt, diese unterliegen ähnlichen Vertraulichkeitspflichten. Hiermit wird klargestellt, dass die Pflicht von PTC, solche Gehosteten Data vertraulich zu behandeln, nicht für Informationen gilt, die (1) PTC aus einer anderen Quelle erlangt oder ohne Bezugnahme auf die Gehosteten Daten eigenständig erarbeitet oder (2) 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. Hinsichtlich der Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten von Personen aus der Europäischen Union (EU) oder der Schweiz ist die PTC Inc. gemäß den Safe-Harbor-Abkommen zwischen den USA und der EU und den Safe-Harbor-Abkommen zwischen den USA und der Schweiz zertifiziert. Dementsprechend hält sich die PTC Inc. an das gesondert vom US-Handelsministerium mit der Europäischen Kommission und dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) vereinbarte Safe-Harbor-Regelwerk zum Datenschutz (das „Safe-Harbor-Regelwerk“). Mit Eingabe personenbezogener Daten stimmt der Kunde der Nutzung dieser Daten gemäß den Bestimmungen dieses Absatzes zu und versichert gegenüber PTC, dass ihm die ausdrückliche Zustimmung der Betroffenen (einschließlich der betroffenen Mitarbeiter des Kunden), deren Daten genutzt/übermittelt werden sollen, vorlag, bevor diese personenbezogenen Daten in das Gehostete System eingegeben wurden. 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. Nutzung des Internet.** Der Kunde erkennt an, dass das Internet und die darüber abgewickelte Kommunikation möglicherweise nicht absolut sicher ist und eine Verbindung mit dem Internet das Risiko birgt, dass Unbefugte Zugriff auf Computersysteme, Netzwerke und darin gespeicherte Daten erlangen können. Die Vertraulichkeit von Daten, die über das Internet übermittelt oder auf Geräten und Anlagen gespeichert werden, über die Daten übermittelt werden, kann daher möglicherweise nicht sichergestellt werden, und PTC gibt keinerlei Zusicherungen hinsichtlich der Wahrung der Vertraulichkeit, der Sicherheit, der Echtheit bzw. Unverfälschtheit oder Vernichtung solcher Daten. Die Nutzung des Internet geschieht auf Gefahr des Kunden.

## **9. Entwickler- bzw. nichtproduktive Leistungen.**

Wenn ein Cloud Service oder eine Cloud-Service-Umgebung in einem Angebot/Produktverzeichnis als „Developer“- , „Development“- , „Entwicklungs“- , „Sandbox“- , „Demo“- oder „Test“-Service bzw. -Umgebung oder mit ähnlichen Begriffen als für nichtproduktive Zwecke bestimmt bezeichnet wird, darf der betreffende Cloud Service oder die betreffende Umgebung vom Kunden ausschließlich für nichtproduktive Zwecke genutzt werden.

## **10. Laufzeit und Kündigung**

(a) Die Grundlaufzeit der Cloud Services ist im Angebot/Produktverzeichnis angegeben. Danach verlängern sich die Cloud Services automatisch gemäß den im Angebot/Produktverzeichnis geregelten Bedingungen für die automatische Verlängerung, sofern im Angebot/Produktverzeichnis keine abweichenden Verlängerungsregelungen vereinbart wurden.

(b) Jede der Parteien kann die Cloud Services kündigen, wenn die andere Partei gegen die in den vorliegenden Leistungsbedingungen für die Cloud Services oder im Angebot/Produktverzeichnis oder der Nutzungsrichtlinien für PTC Cloud Services genannten Bestimmungen verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Anzeige durch die andere Partei behebt; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass die Frist für die Begleichung fälliger geschuldeter Beträge zehn (10) Tage beträgt.

(c) Unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe kann PTC sofort eine Mahnung erteilen oder einen Cloud Service vorläufig aussetzen oder endgültig sperren, wenn der Kunde und/oder seine Nutzer gegen die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services verstoßen oder PTC, Unterauftragnehmer von PTC oder andere Bezieher von Leistungen des Gehosteten Systems durch Handlungen des Kunden möglicherweise gegenüber Dritten haftbar werden könnten. Eine Aussetzung der Cloud Services führt nicht zur Verlängerung des Leistungszeitraumes. Stattdessen kann PTC zu einem späteren Zeitpunkt die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services gemäß vorstehendem Abs. 10(b) kündigen, wenn der Kunde weiterhin gegen die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services oder die Nutzungsrichtlinien für PTC Cloud Services verstößt.

(d) Der Kunde kann die Cloud Services und die vorliegenden Leistungsbedingungen für die Cloud Services mit einer Frist von drei (3) Monaten schriftlich kündigen. Im Falle einer solchen Kündigung kann der Kunde die Gehostete Software sanktionslos selbst hosten.

(e) Wenn die Cloud Services gekündigt werden oder ohne Verlängerung auslaufen, wird der Kunde die Nutzung der Cloud Services einstellen und das Original und sämtliche Kopien der Dokumentation und sonstiger vertraulicher Informationen von PTC, die ihm im Rahmen der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services zur Verfügung gestellt wurden und sich in seinem Besitz oder seinem Einflussbereich befinden, umgehend an PTC zurückgeben oder vernichten und PTC auf Anforderung eine notarielle Bestätigung darüber vorlegen. Vor der Kündigung oder dem Auslaufen der Cloud Services entstandene Rechte bleiben davon unberührt. Ziff. 3, 5, 10(e), 11(B), 11(C) und 12 gelten über die Kündigung oder das Auslaufen der Cloud Services hinaus fort.

## **11. Gewährleistung/Gewährleistungsausschluss/ Haftungsbegrenzung**

(A) PTC gewährleistet, dass PTC die Cloud Services im Wesentlichen fachmännisch und gemäß branchenüblichen Standards erbringt.

(B) SOFERN IN DEN VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE CLOUD SERVICES 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 EINER BESTIMMTEN RENDITE, DIE DER KUNDE ERREICHEN WIRD, ODER GESETZLICHER GEWÄHRLEISTUNGEN ODER GEWÄHRLEISTUNGEN, DIE SICH AUS HANDELSITTEN ERGEBEN, UND/ODER GEWÄHRLEISTUNGEN HINSICHTLICH DER SICHERHEIT DER CLOUD SERVICES ODER DASS GEHOSTETE DATEN NICHT VERNICHTET WERDEN, VERLORENGEHEN, ABGEFANGEN ODER VON UNBEFUGTEN VERÄNDERT WERDEN, AUS (UND DER KUNDE VERZICHTET AUF JEGLICHE DERARTIGE GEWÄHRLEISTUNG). PTC ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHRLEISTUNG DAFÜR, DASS DIE GEHOSTETE SOFTWARE UNUNTERBROCHEN BZW. FEHLERFREI BETRIEBEN ODER AUF ANDERE WEISE GENUTZT WERDEN KANN BZW. DASS DADURCH KEINE SCHÄDEN ODER STÖRUNGEN AN DEN GEHOSTETEN DATEN VERURSACHT WERDEN.

(C) DIE HAFTUNG VON PTC FÜR ANSPRÜCHE AUFGRUND ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER SCHAFFUNG, LIZENZIERUNG, LIEFERUNG, NICHTLIEFERUNG ODER NUTZUNG DER CLOUD SERVICES ODER SONSTIGE DARAUS ODER IM ZUSAMMENHANG DAMIT ENTSTEHENDE ANSPRÜCHE BEZÜGLICH DER VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN FÜR CLOUD SERVICES AUS GEWÄHRLEISTUNG, VERTRAG, DELIKT ODER SONSTIGEN RECHTSGRÜNDEN IST AUF DIE HÖHE DER IN DEN ZWÖLF MONATEN VOR DEM ANSPRUCHSBEGRÜNDENDEN EREIGNIS FÜR DIE CLOUD SERVICES AN PTC GEZAHLTEN GEBÜHREN BEGRENZT. IN KEINEM FALL HAFTEN PTC, TOCHTERGESELLSCHAFTEN VON PTC ODER MIT PTC VERBUNDENE UNTERNEHMEN ODER DEREN ORGANE, MITARBEITER ODER BEAUFTRAGTE FÜR ATYPISCHE, ZUFÄLLIGE

ODER FOLGESCHÄDEN (INSBESONDERE SCHADENSERSATZ FÜR ENTGANGENEN GEWINN, BETRIEBSUNTERBRECHUNGEN, ENTGANGENE NUTZUNG VON DATEN UND JEDLICHE DURCH DIE UNTERBRECHUNG, DIE KÜNDIGUNG ODER DEN AUSFALL DES INTERNETS, VON TELEKOMMUNIKATIONSLEISTUNGEN DRITTER ODER SICHERHEITSMERKMALEN ODER – SYSTEMEN DRITTER), 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. DER KUNDE ERKENNT AN, DASS DIE GEMÄSS DEN VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN FÜR CLOUD SERVICES GELTENDEN GEBÜHREN TEILWEISE AUF DEN HIERIN ENTHALTENEN BESTIMMUNGEN ZUM GEWÄHRLEISTUNGSAUSSCHLUSS UND ZUR HAFTUNGSBEGRENZUNG BASIEREN UND DASS DIE GEBÜHREN, DIE PTC DEM KUNDEN GEMÄSS DEN VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN FÜR CLOUD SERVICES BERECHNEN WÜRDEN, WENN DIE ZUSTIMMUNG DES KUNDEN ZU DEN VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN NICHT VORLIEGEN WÜRDEN, DEUTLICH HÖHER WÄREN. DIE IN DER VORLIEGENDEN ZIFF. 11 GEREGLTEN BEGRENZUNGEN UND AUSSCHLÜSSE GELTEN NICHT FÜR ANSPRÜCHE BEI TOD ODER PERSONENSCHADEN, SOFERN DIES ANWENDBAREN GESETZEN WIDERSPRICHT.

## **12. Allgemeine Bestimmungen.**

(a) Höhere Gewalt. PTC kommt nicht mit ihrer Leistung in Verzug, wenn ihre Leistung durch außerhalb ihres Einflussbereichs liegende Ursachen verzögert oder verhindert wird, insbesondere Naturkatastrophen, Handlungen des Kunden, außerhalb des Einflussbereichs von PTC liegende Handlungen Dritter, Maßnahmen staatlicher Behörden, Krieg, Aufstand, Sabotage, bewaffnete Konflikte, Embargos, Feuer, Überschwemmung, Streik oder sonstige Arbeitskämpfmaßnahmen, Unterbrechungen oder Verzögerungen des Transports, Nichtverfügbarkeit oder Unterbrechung der Telekommunikation oder von Diensten Dritter bzw. diesbezügliche Verzögerungen, Viren- oder Hacker-Angriffe, Ausfall von Fremdsoftware (insbesondere E-Commerce-Software, Payment-Gateways, Chat- oder Statistik-Software oder freie Scripts) oder Nichtverfügbarkeit von Rohstoffen, Materialien oder Energie für die Erbringung der Cloud Services oder von

Geräten und Anlagen, die für die Erbringung der Cloud Services benötigt werden.

(b) Export. 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](http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp) hinterlegt. Der Kunde darf die Cloud 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 Cloud 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. Der Kunde hat PTC von allen Schäden, Verlusten, Haftungsverpflichtungen oder Aufwendungen (einschließlich Anwaltskosten) freizustellen und dagegen schadlos zu halten, die PTC entstehen könnten, wenn der Kunde die Bestimmungen dieser Ziffer nicht einhält.

(c) Bestellung. Vom Kunden im Zusammenhang mit den Cloud Services erteilte Bestellungen dienen ausschließlich internen administrativen Zwecken des Kunden und der Erleichterung der Zahlung. Mit Ausnahme der Bestellpositionen, die ausdrücklich in die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services aufgenommen werden, werden die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services keinesfalls durch die Bedingungen einer solchen Bestellung geändert, noch werden diese Bestandteil der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services oder für PTC verbindlich, selbst wenn eine Bestätigungskopie von PTC unterschrieben wird.

## **Anlage A**

### **Begriffsbestimmungen**

Als „Persönlicher Zugangscode“ werden ein ausschließlich von einem Nutzer zu verwendender, nur einmal vergebener Benutzername und das dazugehörige Passwort bezeichnet.

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

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

- (i) Ereignisse höherer Gewalt gemäß Ziff. 12 (a) der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services.
- (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 werden, falls erforderlich, nach vorheriger Ankündigung gegenüber dem Kunden festgelegt. Wartungsmaßnahmen, die während solcher planmäßigen Ausfallzeiten durchgeführt werden, sind insbesondere die Installation von Software-Updates, Service Packs und routinemäßige Änderungen der Server- und Anwendungskonfiguration. PTC wird sich bemühen, dies gegenüber dem Kunden achtundvierzig (48) Stunden im Voraus anzukündigen und diese Fälle auf Notfall-Updates und Notfall-Wartungsmaßnahmen zu beschränken.

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

Als „Gehostete Software“ wird die im Angebot/Produktverzeichnis angegebene, kommerziell erhältliche und gemäß den Bedingungen des Lizenzvertrages an den Kunden lizenzierte Standard-Software von PTC, für die PTC die Cloud Services erbringt, und eventuelle New Releases dazu bezeichnet.

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 „New Release“ werden Updates und/oder Neue Versionen der Gehosteten Software bezeichnet, die PTC nach eigenem Ermessen auf die Gehostete Software aufspielt. Der Anspruch auf New Releases ist nicht in den Cloud Services enthalten. New Releases der Gehosteten Software sind ausschließlich im Rahmen eines PTC-Support-Service-Plans erhältlich.

Als „PTC“ wird die PTC Inc. oder ggf. die örtliche PTC-Gesellschaft bezeichnet, die gegenüber dem Kunden die Rechnung stellt. Sofern die Rechnungen von Parametric Technology GmbH oder von Parametric Technology (Schweiz) AG gestellt werden und der Kunde in Deutschland, Österreich oder der Schweiz ansässig ist, finden die nachfolgend in Anlage C aufgeführten besonderen Bestimmungen auf die Erbringung der Cloud Services durch PTC Anwendung.

Als „Reseller“ wird ein von PTC für den Weiterverkauf der Cloud Services an den Kunden benannter und dazu autorisierter Dritter bezeichnet.

Als „Leistungszeitraum“ wird der Zeitraum beschrieben, für den sich PTC gemäß Ziff. 10 der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services (d. h. die Grundlaufzeit und eventuelle Verlängerungslaufzeiten) zur Erbringung der Cloud Services verpflichtet.

Als „Nutzer“ werden Mitarbeiter oder Berater des Kunden oder einer seiner Subunternehmer, Lieferanten, Geschäftspartner oder Kunden des Kunden bezeichnet, die keine Wettbewerber von PTC und nicht bei solchen angestellt sind und denen der Kunde den Zugriff auf die Gehostete Software und die Gehosteten Daten erlaubt und bei denen es sich um berechtigte Nutzer der Gehosteten Software im Rahmen des Lizenzvertrages handelt.

Als „Umgehungslösung“ („Workaround“) wird eine Änderung der einzuhaltenden Abläufe bzw. eine von PTC gelieferte Änderung bezeichnet, mit der ein Problem in der gehosteten Umgebung vermieden werden soll, ohne dass der Kunde in seiner Nutzung der Gehosteten Software wesentlich beeinträchtigt wird. Eine Umgehungslösung kann zeitweilig oder dauerhaft angewendet werden.

## Anlage B-1

### **Cloud Services und Pflichten des Kunden in Bezug auf SLM-, PLM- und Thingworx-Produkte**

Über die Cloud Services erhalten Kunden über ein von PTC verwaltetes Gehostetes System Zugang zu der in einem Angebot/Produktverzeichnis beschriebenen Gehosteten Software. PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, die im Folgenden beschriebenen Merkmale und Service Levels der Cloud Services während des gesamten mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Grund-Leistungszeitraumes einzuhalten. Änderungen der Cloud Services im Zusammenhang mit Verlängerungszeiträumen nach schriftlicher Ankündigung durch PTC mit einer Frist von vier (4) Monaten bleiben vorbehalten.

#### **(1) Allgemeine Bestimmungen**

PTC wird auf dem Gehosteten System eine Kopie der Gehosteten Software unterhalten und Nutzern den Fernzugriff über das Internet unter Verwendung unterstützter und ordnungsgemäß konfigurierter Web-Browser auf eine auf dem Gehosteten System und von diesem aus betriebene laufende Instanz der Software erlauben und ihnen erlauben, sich darüber mit dieser zu verbinden. PTC wird Nutzern gestatten, auf die Gehosteten Daten zuzugreifen und diese zu verändern, und über die Nutzung der Cloud Services durch den Kunden weitere Gehostete Daten speichern. Alle Cloud Services werden in englischer Sprache erbracht.

#### **(2) Cloud Services Einrichtungen**

PTC trifft angemessene branchenübliche Maßnahmen, um die Betriebsumgebung der Cloud Services und der Gehosteten Software vor unbefugtem Zutritt und Bedrohungen durch Feuer, Strom, Temperatur, Luftfeuchtigkeit und andere physische Einwirkungen durch folgende Vorkehrungen zu schützen:

- Unterbringung in einem sicheren Rechenzentrum, zu dem nur autorisierte Mitarbeiter Zutritt haben und das durch mehrstufige Sicherheitssysteme geschützt ist. Andere Personen erhalten nur Zugang, sofern dies erforderlich ist (z. B. zur Wartung von Hardware-Komponenten) und werden dabei in jedem Fall beaufsichtigt.
- Unterbrechungsfreie, konditionierte Stromversorgung über eine redundante Stromversorgungs-Infrastruktur mit Batterie-Backup-Systemen und Dieselgeneratoren, wobei das System regelmäßig getestet wird, um dauerhafte Verfügbarkeit sicherzustellen.
- Redundante Klimatisierung durch HVAC-Anlagen und Brandunterdrückungssysteme.

#### **(3) SLA zur Verfügbarkeit und Überwachung der Verfügbarkeit**

PTC hat sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen zu bemühen, für Produktionsumgebungen eine Verfügbarkeit der Cloud Services von (monatlich gemessen) mindestens 99,5 % (ohne Entschuldigte Ausfallzeiten) zu erreichen. PTC wird die Verfügbarkeit des Gehosteten Systems sieben Tage die Woche rund um die Uhr überwachen.

#### **(4) Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen für Gehostete Daten**

Zusätzlich zu den oben beschriebenen Zutrittsbeschränkungen gilt Folgendes:

- PTC unterhält den Empfehlungen des Standards ISO 27002 entsprechende Kontrollmechanismen.
- Die Gehosteten Daten sind in sicheren Verzeichnissen gespeichert, auf die nur mit Authentifizierung zugegriffen werden kann.
- PTC sichert die Gehosteten Daten täglich, wöchentlich und monatlich. Gehostete Daten werden extern gespeichert. Die täglichen Sicherheitskopien werden 30 Tage lang aufbewahrt. Die monatlichen Sicherheitskopien werden mindestens drei Monate lang aufbewahrt.
- PTC betreibt auf dem Gehosteten System eine Virenschutz-Software. Wenn eine Infektion des Gehosteten Systems mit Viren oder Würmern oder ähnliche Probleme festgestellt werden, wird sich PTC im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, das Gehostete System so schnell wie vernünftigerweise möglich wiederherzustellen.
- Siehe auch Abschnitt „Server-Konfiguration“.

Um die Datensicherheit zu erhöhen, hat der Kunde

- bei der Gewährung von Administrator-Rechten äußerste Sorgfalt walten zu lassen.
- sicherzustellen, dass seine Nutzer ihre Persönlichen Zugangscodes niemandem zugänglich machen.
- alle benutzerdefinierten Berichte zu konzipieren, zu validieren und freizugeben.

Über die in den vorliegenden Leistungsbedingungen für die Cloud Services genannten Vorkehrungen hinausgehende Sicherheitsanforderungen des Kunden sind nicht im Umfang der Cloud Services enthalten.

#### **(5) Server-Konfiguration.**

PTC stellt ausreichende Server-Kapazität als produktive Betriebsumgebung für den im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen Umfang an Cloud Services zur Verfügung. Im Interesse der Datenverfügbarkeit und -wiederherstellbarkeit werden Produktionsumgebungen mit redundanten Platten konfiguriert. Das Betriebssystem wird entsprechend der für die produktive und nichtproduktive Nutzung gewählten Hardware gewählt. Branchenübliche Sicherheits-Patches, Service Packs und Virenschutz-Software werden bei der Erstimplementierung installiert und monatlich oder ggf. nach Bedarf aktualisiert.

#### **(6) Netzwerkkonfiguration.**

Der ein- und ausgehende Datenverkehr wird über Firewalls, Switches, Router und Load Balancer unter Nutzung dynamischer Bandbreite überwacht.

#### **(7) Support zu den Cloud Services.**

- Support-Zeiten für die Cloud Services. Der technische Kundendienst von PTC für die Cloud Services ist für Support-Anfragen und die Fehlersuche bei Problemen des Schweregrads 0 sieben Tage die Woche rund um die Uhr telefonisch erreichbar. Bei Problemen anderer Schweregrade ist er Montags bis Freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen und anderen bei PTC geltenden Feiertagen) jeweils von 8.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit des Standorts der Benannten Support-Mitarbeiter des Kunden telefonisch erreichbar. Per E-Mail werden Anfragen und Problemmeldungen sieben Tage die Woche rund um die Uhr entgegengenommen.
- Benannte Mitarbeiter. Für SLM und Thingworx-Produkte sind zwei Benannte Support-Mitarbeiter des Kunden als einzige Personen autorisiert, im Zusammenhang mit Cloud Services über die Support-Hotline mit PTC Kontakt aufzunehmen. Wenn PTC planmäßige Ausfallzeiten ankündigt, werden diese Benannten Support-Mitarbeiter diese Ankündigung zeitnah an alle Nutzer des Kunden weitergeben.
- Support-Verfahren für die Cloud Services. Das Support-Verfahren beginnt, wenn der Kunde dem technischen Kundendienst von PTC für die Cloud Services ein Problem meldet, bei dem der Kunde Unterstützung benötigt, wodurch ein „Support Case“ eröffnet wird. Um sicherzustellen, dass das Problem ordnungsgemäß und zügig untersucht und gelöst werden kann, hat der Kunde insbesondere seinen Namen und die Bearbeitungsnummer seines „Support Case“ anzugeben und das Problem genau zu beschreiben. Nach Eröffnung eines „Support Case“ weist PTC dem jeweiligen Problem einen der im Folgenden in der vorliegenden Anlage B-1 definierten Schweregrade zu. Die dafür jeweils angestrebten Lösungszeiten sind im Folgenden angegeben. PTC wird nach seinem Ermessen je nach Verfügbarkeit seiner Mitarbeiter und deren Erfahrung entscheiden, ob der Fall des Kunden einem namentlich benannten Mitarbeiter übertragen wird. Um bei der Erbringung des Kundendienstes Kontinuität und eine professionelle Bearbeitung der Anrufe zu gewährleisten, wird sich PTC angemessen bemühen, Mitarbeiter des technischen Kundendienstes für die Cloud Services nicht für andere Aufgaben abzuziehen, nachdem ihnen die Lösung eines bestimmten Problems übertragen wurde.
- Priorisierung und Eskalationsverfahren. PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, jedes signifikante Problem durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, einen Objektcode-Patch oder einen konkreten Maßnahmenplan für die Beseitigung des Problems durch PTC mit Angabe der voraussichtlich für die Lösung des Problems benötigten Zeit zu lösen.
- New Releases. Support für die Cloud Services wird nur gewährt, wenn und solange die der Gehosteten Software zugrundeliegenden Lizenzen des Kunden im Hinblick auf Supportleistungen von PTC aktuell sind. Vorbehaltlich der im Folgenden geregelten Leistungsausschlüsse schließen die Cloud Services die Installation von New Releases der

Gehosteten Software mit ein. In Single-Tenant-Umgebungen der Cloud Services wird PTC die Installation von New Releases mit dem Kunden abstimmen, um Störungen des Betriebs des Kunden möglichst gering zu halten. PTC wird die Gehostete Software grundsätzlich nicht auf die FCS-(First Customer Shipment-)Version eines Major New Release upgraden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eigens für ihn entwickelte, geschaffene oder Fremdanwendungen in einer Testumgebung zu testen und zu validieren, bevor er sie in der Produktion implementiert. Dies schließt die Vornahme von Änderungen an diesen Anwendungen mit ein, die erforderlich sind, damit diese Anwendungen mit dem New Release unterstützt werden.

- Verschiebung von Ausfallzeiten für Wartungsmaßnahmen. Innerhalb von 24 Stunden nach Ankündigung einer Ausfallzeit für Wartungsmaßnahmen durch PTC kann der Kunde PTC schriftlich bitten, diese Ausfallzeit für Wartungsmaßnahmen aus berücksichtigungswürdigen geschäftlichen Gründen des Kunden zu verschieben; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass PTC nicht um Verschiebung einer Ausfallzeit gebeten werden kann, wenn diese aufgrund eines Sicherheitsproblems oder zur Vermeidung eines möglichen ungeplanten Ausfalls erforderlich ist. Wenn PTC der Bitte des Kunden zustimmt, darf dieser Aufschub zehn (10) Geschäftstage nicht übersteigen.
- Leistungsausschlüsse. Folgende Leistungen sind im Support für die Cloud Services nicht enthalten:
  - Unterstützung vor Ort beim Kunden;
  - Konzipierung, Code-Anpassung, Break-Fixes, oder Testen von Integrationen, kundenspezifischen Anpassungen und/oder Änderungen;
  - Support für die (im Umfang des Lizenzvertrages enthaltene) Gehostete Software;
  - In den Cloud Services enthaltene Fremdsoftware;
  - vom Kunden entwickelte und/oder in seinem Eigentum stehende Anwendungen;
  - Probleme, die durch vom Kunden an der Gehosteten Software vorgenommene wesentliche Änderungen verursacht wurden;
  - durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Kunden verursachte Fehler;
  - Beratungs- oder Schulungs-/Trainingsleistungen; oder
  - die Verantwortung für Änderungen oder den Austausch von Hardware des Kunden, die aufgrund einer Umgehungslösung, einer Fehlerbehebung oder eines New Release der Gehosteten Software erforderlich sind, um die Gehostete Software nutzen zu können.
- Problemschweregrade, Erstreaktionszeiten und angestrebte Lösungszeiten: In der folgenden Tabelle sind die Schweregrade für „Support Cases“ und die Erstreaktionszeiten und angestrebten Lösungszeiten dafür dargestellt:

Schweregrad	Erstreaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit*
<b>Hosting-Problem des Schweregrads 0</b> (Anmerkung: Probleme des Schweregrads 0 können nicht per E-Mail an PTC gemeldet werden)	15 Minuten	2 Stunden
<b>Hosting-Problem des Schweregrads 1</b> (Anmerkung: Probleme des Schweregrads 1 können nicht per E-Mail an PTC gemeldet werden)	2 Stunden	4 Stunden
<b>Hosting-Problem des Schweregrads 2</b>	4 Stunden	24 Stunden
<b>Hosting-Problem des Schweregrads 3</b>	2 Geschäftstage	5 Geschäftstage

\* Die angestrebten Lösungszeiten werden ab der ersten Reaktion von PTC gemessen und spiegeln ausschließlich die angestrebten Lösungszeiten für Hosting-Probleme unter der Voraussetzung wieder, dass

PTC sich nach Kräften bemüht, die Produktionsfähigkeit des Kunden wiederherzustellen. Die angestrebten Lösungszeiten gelten nicht für Probleme, die unter die oben genannten „Leistungsausschlüsse“ fallen.

- Definition der Schweregrade: Im Sinne der vorliegenden Leistungsbedingungen für die Cloud Services gilt Folgendes:
  - Als „Schweregrad 0“ wird ein Problem in dem Gehosteten System eingestuft, das zu erheblichen Ausfallzeiten des Gehosteten Systems führt. Dies erfordert im Allgemeinen, dass die Benannten Support-Mitarbeiter des Kunden sieben Tage die Woche rund um die Uhr zur Verfügung stehen. PTC wird dies sieben Tage die Woche rund um die Uhr bearbeiten, bis das Problem gelöst ist oder der Schweregrad herabgesetzt wird. Eine funktionierende Umgehungslösung steht nicht zur Verfügung.
  - Als „Schweregrad 1“ wird ein Problem des Gehosteten Systems eingestuft, das zum Verlust entscheidender Funktionen der Gehosteten Software führt, oder aufgrund dessen eine begrenzte Anzahl von Nutzern nicht über die Cloud Services auf die Gehostete Software zugreifen kann.
  - Als „Schweregrad 2“ wird ein Problem des Gehosteten Systems eingestuft, das den Betrieb und/oder die Effektivität der Cloud Services beeinträchtigt, wobei der Kunde die Gehostete Software jedoch nach wie vor nutzen kann. Eine Umgehungslösung steht grundsätzlich zur Verfügung.
  - Als „Schweregrad 3“ wird eine technische Frage zu den Cloud Services oder dem Gehosteten System eingestuft, die die Nutzung der Gehosteten Software durch den Kunden nicht beeinträchtigt.
- Pflichten des Kunden
  - Der Kunde wird PTC bei ihren Bemühungen um die Bestätigung und Lösung von Hosting-Problemen unterstützen.
  - Bevor er PTC ein Hosting-Problem meldet, wird der Kunde sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, das Problem des Nutzers durch Nutzung aller von PTC zur Verfügung gestellten Online-Ressourcen und Informationen zu lösen.
  - Der Kunde hat sicherzustellen, dass in allen Informationen oder Dokumenten, die er an seine Nutzer verteilt hat, klar und deutlich darauf hingewiesen wird, dass Nutzer sich mit technischen Hosting-Problemen, die mit dem Gehosteten System oder der Gehosteten Software zusammenhängen, an den Kunden wenden sollen. PTC ist nicht verpflichtet, anderen Nutzern als den Benannten Support-Mitarbeitern des Kunden direkt Unterstützung zu geben oder ihnen Informationen oder Unterlagen zu liefern.
  - Es ist möglich, dass PTC in bestimmten Fällen genauere Informationen zur Systemumgebung des Kunden benötigt, um zeitnah zu einer Lösung zu kommen. In diesen Fällen und bei anderen Problemen im Zusammenhang mit der Integration/dem Gateway ist PTC möglicherweise auf die Mitwirkung von IT-Mitarbeitern des Kunden angewiesen, damit ihm diese Informationen liefern, die zur Lösung des Problems beitragen. Der Kunde wird PTC diese Mitarbeiter zeitnah zur Verfügung stellen.
  - Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine IT-Ausrüstung und seine Schnittstellen, einschließlich der Konnektivität zum Internet, funktionstüchtig zu halten. Beratungsleistungen, Implementierung, Integration und Support für Schnittstellen des Kunden oder Schulungsleistungen, die ggf. benötigt werden, damit der Kunde Revisionen der Gehosteten Software oder New Releases der Gehosteten Software nutzen kann, sind nicht in den Cloud Services enthalten.
  - Bevor er Konnektivitätsprobleme meldet, hat der Kunde zunächst zu prüfen, ob er andere populäre Internet-Seiten wie Google (<http://www.google.com>) oder Yahoo (<http://www.yahoo.com>) aufrufen kann.
  - Der Kunde ist für den Virenschutz seiner Workstations und sämtlicher mit diesen vernetzten Hostsysteme verantwortlich.
  - Der Kunde hat einen Internet-Browser zu verwenden, der den von PTC auf der „Support“-Seite unter <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp> jeweils aktuell veröffentlichten Anforderungen entspricht.

- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Firewall seines Unternehmens so konfiguriert ist, dass alle benötigten Ports genutzt werden können.

**Anlage B-2**  
**Cloud Services und Pflichten des Kunden**  
**(in Bezug auf Axeda-Produkte)**

Über die Cloud Services erhalten Kunden über ein von PTC verwaltetes Gehostetes System Zugang zu der in einem Angebot/Produktverzeichnis beschriebenen Gehosteten Software. PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, die im Folgenden beschriebenen Merkmale und Service Levels der Cloud Services während des gesamten mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Grund-Leistungszeitraumes einzuhalten. Änderungen der Cloud Services im Zusammenhang mit Verlängerungszeiträumen nach schriftlicher Ankündigung durch PTC mit einer Frist von vier (4) Monaten bleiben vorbehalten.

**(1) Allgemeine Bestimmungen**

PTC wird auf dem Gehosteten System eine Kopie der Gehosteten Software unterhalten und Nutzern den Fernzugriff über das Internet unter Verwendung unterstützter und ordnungsgemäß konfigurierter Web-Browser auf eine auf dem Gehosteten System und von diesem aus betriebene laufende Instanz der Software erlauben und ihnen erlauben, sich darüber mit dieser zu verbinden. Alle Cloud Services werden in englischer Sprache erbracht.

**(2) Cloud-Services-Einrichtungen**

PTC trifft angemessene branchenübliche Maßnahmen, um die Betriebsumgebung der Cloud Services und der Gehosteten Software vor unbefugtem Zutritt und Bedrohungen durch Feuer, Strom, Temperatur, Luftfeuchtigkeit und andere physische Einwirkungen durch folgende Vorkehrungen zu schützen:

- Unterbringung in einem sicheren Rechenzentrum, zu dem nur autorisierte Mitarbeiter Zutritt haben und das durch mehrstufige Sicherheitssysteme geschützt ist.
- Unterbrechungsfreie, konditionierte Stromversorgung über eine redundante Stromversorgungs-Infrastruktur mit Batterie-Backup-Systemen und Dieselgeneratoren.
- Redundante Klimatisierung durch HVAC-Anlagen und Brandunterdrückungssysteme.

**(3) SLA zur Verfügbarkeit und Überwachung der Verfügbarkeit**

PTC hat sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen zu bemühen, für Produktionsumgebungen eine Verfügbarkeit der Cloud Services von (monatlich gemessen) mindestens 99,9% (ohne Entschuldigte Ausfallzeiten) zu erreichen. PTC wird die Verfügbarkeit des Gehosteten Systems sieben Tage die Woche rund um die Uhr überwachen.

**(4) Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen für Gehostete Daten**

Zusätzlich zu den oben beschriebenen Zutrittsbeschränkungen gilt Folgendes:

- PTC wird die Erbringung seiner Services auf Einhaltung der ISO-27001 prüfen.
- PTC sichert die Gehosteten Daten täglich. Gehostete Daten werden extern gespeichert. Die Sicherheitskopien werden dreißig (30) Tage lang aufbewahrt.
- Siehe auch Abschnitt „Server-Konfiguration“.

Um die Datensicherheit zu erhöhen, hat der Kunde

- bei der Gewährung von Administrator-Rechten äußerste Sorgfalt walten zu lassen.
- sicherzustellen, dass seine Nutzer ihre Persönlichen Zugangscodes niemandem zugänglich machen.
- alle benutzerdefinierten Berichte zu konzipieren, zu validieren und freizugeben.

Über die in den vorliegenden Leistungsbedingungen für die Cloud Services genannten Vorkehrungen hinausgehende Sicherheitsanforderungen des Kunden sind nicht im Umfang der Cloud Services enthalten.

**(5) Server-Konfiguration.**

PTC stellt ausreichende Server-Kapazität als produktive Betriebsumgebung für den im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen Umfang an Cloud Services zur Verfügung. Im Interesse der Datenverfügbarkeit und -wiederherstellbarkeit werden Produktionsumgebungen mit redundanten Platten konfiguriert. Das Betriebssystem wird entsprechend der für die produktive Nutzung und die Nutzung für Testzwecke gewählten Hardware gewählt.

#### **(6) Netzwerkconfiguration.**

Der ein- und ausgehende Datenverkehr wird über Firewalls, Switches, Router und Load Balancer unter Nutzung dynamischer Bandbreite überwacht.

**(7) Support für die Cloud Services.** Die Bestimmungen dieser Ziffer gelten nur, wenn und solange die der Gehosteten Software zugrundeliegenden Lizenzen des Kunden im Hinblick auf Supportleistungen von PTC aktuell sind.

- **Support-Zeiten für die Cloud Services.** Der Kundendienst von PTC ist für Support-Anfragen zu den Cloud Services und die Fehlersuche bei Problemen des Schweregrads 0 sieben Tage die Woche rund um die Uhr telefonisch erreichbar. Bei Problemen anderer Schweregrade ist er Montags bis Freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen und anderen bei PTC geltenden Feiertagen) jeweils von 8.00 bis 17.00 Uhr EST telefonisch erreichbar. Per E-Mail werden Anfragen und Problemmeldungen sieben Tage die Woche rund um die Uhr entgegengenommen.
- **Benannte Mitarbeiter.** Bis zu zwei Benannte Support-Mitarbeiter des Kunden sind als einzige Personen autorisiert, im Zusammenhang mit Cloud Services über die Support-Hotline mit PTC Kontakt aufzunehmen. Wenn PTC planmäßige Ausfallzeiten ankündigt, werden diese Benannten Support-Mitarbeiter diese Ankündigung zeitnah an alle Nutzer des Kunden weitergeben.
- **Support-Verfahren für die Cloud Services.** Das Support-Verfahren beginnt, wenn der Kunde dem technischen Kundendienst von PTC ein Problem meldet, bei dem der Kunde Unterstützung benötigt, wodurch ein „Support Case“ eröffnet wird. Um sicherzustellen, dass das Problem ordnungsgemäß und zügig untersucht und gelöst werden kann, hat der Kunde insbesondere seinen Namen und die Bearbeitungsnummer seines „Support Case“ anzugeben und das Problem genau zu beschreiben. Nach Eröffnung eines „Support Case“ weist PTC dem jeweiligen Problem einen der im Folgenden in der vorliegenden Anlage B-2 definierten Schweregrade zu. Die dafür jeweils angestrebten Erstreaktionszeiten sind im Folgenden angegeben. PTC wird nach seinem Ermessen je nach Verfügbarkeit seiner Mitarbeiter und deren Erfahrung entscheiden, ob der Fall des Kunden einem namentlich benannten Mitarbeiter übertragen wird. Um bei der Erbringung des Kundendienstes Kontinuität und eine professionelle Bearbeitung der Anrufe zu gewährleisten, wird sich PTC angemessen bemühen, Mitarbeiter des technischen Kundendienstes nicht für andere Aufgaben abzuziehen, nachdem ihnen die Lösung eines bestimmten Problems übertragen wurde.
- **Priorisierung und Eskalationsverfahren.** PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, jedes signifikante Problem durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, einen Objektcode-Patch oder einen konkreten Maßnahmenplan für die Beseitigung des Problems durch PTC mit Angabe der voraussichtlich für die Lösung des Problems benötigten Zeit zu lösen.
- **Mitteilungen.** Dem Kunden werden die Termine der Bereitstellung sämtlicher Major, Minor, Maintenance und Hot Fixes, die von PTC herausgegeben und auf dem Gehosteten System installiert werden sollen, vorab angekündigt. Der Kunde wird über alle ungeplanten Ausfälle produktiver Systeme so schnell wie vernünftigerweise möglich nach einem solchen Ausfall informiert.
- **New Releases.** Support zu den Cloud Services wird nur gewährt, wenn und solange die der Gehosteten Software zugrundeliegenden Lizenzen des Kunden im Hinblick auf Supportleistungen von PTC aktuell sind. Vorbehaltlich der im Folgenden geregelten Leistungsausschlüsse schließen die Cloud Services die Installation von New Releases der Gehosteten Software mit ein. In Single-Tenant-Umgebungen der Cloud Services wird PTC die Installation von New Releases mit dem Kunden abstimmen, um Störungen des Betriebs des Kunden möglichst gering zu halten. PTC wird die Gehostete Software grundsätzlich nicht auf die FCS-(First Customer Shipment-)Version eines Major New Release upgraden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eigens für ihn entwickelte, geschaffene oder Fremdanwendungen in einer Testumgebung zu testen und zu validieren, bevor er sie in der Produktion implementiert. Dies schließt die Vornahme von Änderungen an diesen Anwendungen mit ein, die erforderlich sind, damit diese Anwendungen mit dem New Release unterstützt werden.

- Verschiebung von Ausfallzeiten für Wartungsmaßnahmen. Innerhalb von 24 Stunden nach Ankündigung einer Ausfallzeit für Wartungsmaßnahmen durch PTC kann der Kunde PTC schriftlich bitten, diese Ausfallzeit für Wartungsmaßnahmen aus berücksichtigungswürdigen geschäftlichen Gründen des Kunden zu verschieben; dies gilt jedoch mit der Maßgabe, dass PTC nicht um Verschiebung einer Ausfallzeit gebeten werden kann, wenn diese aufgrund eines Sicherheitsproblems oder zur Vermeidung eines möglichen ungeplanten Ausfalls erforderlich ist. Wenn PTC der Bitte des Kunden zustimmt, darf dieser Aufschub zehn (10) Geschäftstage nicht übersteigen.
- Leistungsausschlüsse. Folgende Leistungen sind im Support für die Cloud Services nicht enthalten:
  - Unterstützung vor Ort beim Kunden;
  - Konzipierung, Code-Anpassung, Break-Fixes, oder Testen von Integrationen, kundenspezifischen Anpassungen und/oder Änderungen;
  - Support für die (im Umfang des Lizenzvertrages enthaltene) Gehostete Software;
  - Fremdsoftware für das Gehostete System. PTC erbringt Support-Leistungen für seine Produkte zur Nutzung mit der von PTC gelieferten Software des Gehosteten Systems, nicht jedoch für das Fremdprodukt selbst. Fremdprodukte sind insbesondere Betriebssysteme, Datenbanken sowie Web- und Anwendungsserver;
  - vom Kunden entwickelte und/oder in seinem Eigentum stehende Anwendungen;
  - Probleme, die durch vom Kunden an der Gehosteten Software vorgenommene wesentliche Änderungen verursacht wurden;
  - durch Fahrlässigkeit oder Verschulden des Kunden verursachte Fehler; oder
  - Beratungs- oder Schulungsleistungen.
- Problemschweregrade und angestrebte Erstreaktionszeiten für die Problemlösung: In der folgenden Tabelle sind die Schweregrade für „Support Cases“ und die angestrebten Erstreaktionszeiten dafür dargestellt:

Schweregrad	Definition des Schweregrades	Angestrebte Erstreaktionszeit
Hosting-Problem des Schweregrads 0 (Anmerkung: Probleme des Schweregrads 0 können nicht per E-Mail an PTC gemeldet werden)	Ein Problem im Gehosteten System, das dazu führt, dass die Axeda-Produktivumgebung und alle wichtigen dokumentierten Funktionalitäten vom Kunden nicht mehr genutzt werden können.	2 Stunden
Hosting-Problem des Schweregrads 1 (Anmerkung: Probleme des Schweregrads 1 können nicht per E-Mail an PTC gemeldet werden)	Ein Problem im Gehosteten System, das dazu führt, dass die Axeda-Produktivumgebung vom Kunden zwar noch genutzt werden kann, wobei jedoch wichtige dokumentierte Funktionalitäten nicht ordnungsgemäß funktionieren.	4 Geschäftsstunden
Hosting-Problem des Schweregrads 2	Ein Problem im Gehosteten System, bei dem die Axeda-Produktivumgebung genutzt werden kann, wobei es jedoch zu geringfügigen Beeinträchtigungen einer oder mehrerer Komponenten kommt. Die nichtproduktive Axeda-Umgebung (z. B. Sandbox) ist nicht nutzbar oder in ihrer Leistungsfähigkeit beeinträchtigt.	1 Geschäftstag
Hosting-Problem des Schweregrads 3	Ein Problem im Gehosteten System, das dazu führt, dass in der produktiven oder nichtproduktiven Axeda-Umgebung (z. B. Sandbox) oder bei ihrer Verwendung ein geringfügiges Problem auftritt. Dieser Schweregrad schließt auch Anforderungen von Informationen mit ein.	2 Geschäftstage

- Pflichten des Kunden

- Der Kunde wird PTC bei ihren Bemühungen um die Bestätigung und Lösung von Hosting-Probleme unterstützen.
- Bevor er PTC ein Hosting-Problem meldet, wird der Kunde sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, das Problem des Nutzers durch Nutzung aller von PTC zur Verfügung gestellten Online-Ressourcen und Informationen zu lösen.
- Der Kunde hat sicherzustellen, dass in allen Informationen oder Dokumenten, die er an seine Nutzer verteilt hat, klar und deutlich darauf hingewiesen wird, dass Nutzer sich mit technischen Hosting-Problemen, die mit dem Gehosteten System oder der Gehosteten Software zusammenhängen, an den Kunden wenden sollen. PTC ist nicht verpflichtet, anderen Nutzern als den Benannten Support-Mitarbeitern des Kunden direkt Unterstützung zu geben oder ihnen Informationen oder Unterlagen zu liefern.
- Es ist möglich, dass PTC in bestimmten Fällen genauere Informationen zur Systemumgebung des Kunden benötigt, um zeitnah zu einer Lösung zu kommen. In diesen Fällen und bei anderen Problemen im Zusammenhang mit der Integration/dem Gateway ist PTC möglicherweise auf die Mitwirkung von IT-Mitarbeitern des Kunden angewiesen, damit ihm diese Informationen liefern, die zur Lösung des Problems beitragen. Der Kunde wird PTC diese Mitarbeiter zeitnah zur Verfügung stellen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine IT-Ausrüstung und seine Schnittstellen, einschließlich der Konnektivität zum Internet, funktionstüchtig zu halten. Beratungsleistungen, Implementierung, Integration und Support für Schnittstellen des Kunden oder Schulungsleistungen, die ggf. benötigt werden, damit der Kunde Revisionen der Gehosteten Software oder New Releases der Gehosteten Software nutzen kann, sind nicht in den Cloud Services enthalten.
- Bevor er Konnektivitätsprobleme meldet, hat der Kunde zunächst zu prüfen, ob er andere populäre Internet-Seiten wie Google (<http://www.google.com>) oder Yahoo (<http://www.yahoo.com>) aufrufen kann.
- Der Kunde ist für den Virenschutz seiner Workstations und sämtlicher mit diesen vernetzten Hostsysteme verantwortlich.
- Der Kunde hat einen Internet-Browser zu verwenden, der den von PTC auf der „Support“-Seite unter <https://www.ptc.com/appserver/cs/doc/refdoc.jsp> jeweils aktuell veröffentlichten Anforderungen entspricht.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Firewall seines Unternehmens so konfiguriert ist, dass alle benötigten Ports genutzt werden können.

## Anlage C **Besondere Bestimmungen für Deutschland, Österreich und die Schweiz**

Für Cloud Services, die von Parametric Technology GmbH oder Parametric Technology (Schweiz) AG gegenüber in Deutschland, Österreich oder der Schweiz ansässigen Kunden erbracht werden, gelten die folgenden besonderen Bestimmungen. Diese Bestimmungen sind auf Cloud Services, die gegenüber außerhalb Deutschlands, Österreichs oder der Schweiz ansässigen Kunden erbracht werden, nicht anwendbar. Verweise auf Ziffern sind im Folgenden Verweise auf die entsprechenden Abschnitte im Hauptteil der Allgemeinen Leistungsbedingungen für PTC Cloud Services.

- Ziffer 2 (c) wird wie folgt gefasst:

Verfügbarkeit und SLAs über Support-Leistungen. PTC wird sich im Rahmen des wirtschaftlich Angemessenen bemühen, die in Anlage B angegebenen Verfügbarkeitszeiten und Support-Reaktionszeiten für die Cloud Services einzuhalten. Anlage B besteht aus zwei Teilen: Anlage B-1 zu den PLM-, SLM- und Thingworx-Produkten von PTC und Anlage B-2 zu den Axeda-Produkten von PTC. Welche Anlage gilt, richtet sich nach der Art der Gehosteten Software, auf die sich die Cloud Services beziehen. Bei den in den Anlagen B-1 und B-2 aufgeführten angestrebten Verfügbarkeits- und Support-Reaktionszeiten und Angestrebten Lösungszeiten handelt es sich ausdrücklich nicht um von PTC zugesicherte Eigenschaften, Garantien und/oder Beschaffenheitsgarantien, sondern lediglich um Leistungsbeschreibungen des Supports für die vereinbarten Cloud Services.

- Ziffer 11 (B) wird durch die folgenden Bestimmungen ersetzt:

11 (B) (1) Der Kunde ist verpflichtet, PTC eine etwaige Nichtverfügbarkeit und/oder Beeinträchtigung der Cloud Services unverzüglich anzuzeigen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so ist er von der Geltendmachung von Ansprüchen ausgeschlossen, die im Zusammenhang mit der Nichtverfügbarkeit oder Beeinträchtigung der Cloud Services für den Zeitraum stehen, während dessen die Anzeige unterblieben ist.

11 (B) (2) Eine verschuldensunabhängige Haftung von PTC für etwaige Mängel der Cloud Services ist ausgeschlossen.

11 (B) (3) Soweit dem Grunde nach eine Haftung für Mängel bestehen sollte, stehen Kunde in Ansehung etwaiger Mängel ausschließlich Schadensersatzansprüche gegenüber PTC nach Maßgabe der Ziffer (C) zu. Darüber hinausgehende Gewährleistungsrechte bestehen nicht. Etwaige Rechte des Kunden aus Ziffer 10 (b) bleiben unberührt.

11 (B) (4) Kein Mitarbeiter, Geschäftspartner, Vertriebsunternehmen (einschließlich Großhändler) oder Vertreter von PTC oder einem seiner Großhändler oder Handelsvertreter ist berechtigt, Zusicherungen, Zusagen oder Zusatzvereinbarungen abzugeben bzw. einzugehen, die über die in diesen Allgemeinen Leistungsbedingungen für PTC Cloud Services enthaltenen Bestimmungen hinausgehen oder von diesen abweichen, sofern dies nicht in einer schriftlichen Vereinbarung ausdrücklich festgelegt und im Namen des Kunden von einer vertretungsberechtigten Person und im Namen von PTC von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung oder einem leitenden Mitarbeiter (Director Level oder höher) der Finance Abteilung unterzeichnet wurde.

11 (B) (5) Eigenschaften der Cloud 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 oder die Gegenstand von Handelsbräuchen sind, sind nur dann als von der vertraglichen Beschaffenheit der Cloud Services umfasst anzusehen, wenn sie ausdrücklich in einem schriftlichen Angebot oder einer schriftlichen Auftragsbestätigung enthalten sind. Garantien, insbesondere Beschaffenheitsgarantien, sind für PTC nur in demjenigen 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 11 (C) wird durch die folgenden Bestimmungen ersetzt:

11 (C) (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.

11 (C) (2) Die Haftung von PTC ist auf den typischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt, 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 bei der Garantie nicht ausdrücklich um eine Garantie für die Beschaffenheit der Cloud Services handelt.

11 (C) (3) In den Fällen der Ziffer 11 (C) (2) (i) und (ii), ist die Haftung von PTC pro Vertragsjahr begrenzt auf die Höhe der in den zwölf Monaten vor dem anspruchsbegründenden Ereignis für die Cloud Services an PTC gezahlten Gebühren (bzw. dann, wenn der Kunde die Cloud Services vor weniger als 12 Monaten erworben hat, begrenzt auf die sich für die ersten 12 Monate seit Erwerb der Cloud Services errechnenden Gebühren), maximal aber auf einen Betrag von höchstens EURO 250.000,- bzw. bei reinen Vermögensschäden auf einen Betrag von höchstens EURO 50.000,-.

11 (C) (4) PTC haftet in den Fällen der Ziffer 11 (C) (2) nicht für außergewöhnliche Schadensfolgen, indirekte oder Folgeschäden, einschließlich entgangenem Gewinn, Verlust von Einsparungen oder Schäden, die durch Verlust oder Gebrauch Gehosteter Daten entstehen,

11 (C) (5) Ungeachtet der Anwendbarkeit der vorstehenden Haftungsbeschränkungen ist die Haftung von PTC im Falle des Verlusts Gehosteter Daten auf die Kosten der Wiederherstellung der Gehosteten Daten beschränkt.

11 (C) (6) Ansprüche des Kunden gegen PTC und/oder mit PTC verbundene Unternehmen, aus welchem Grund auch immer, verjähren spätestens nach einem Jahr von dem Zeitpunkt an, an welchem der Kunde Kenntnis von dem Schaden erlangt, bzw. ohne Rücksicht auf diese Kenntnis spätestens nach zwei Jahren vom Zeitpunkt des schädigenden Ereignisses an.

11 (C) (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.

11 (C) (8) Der Kunde ist dazu verpflichtet, aktuelle und vollständige Sicherungsdateien für alle Daten und Programme des Kunden zu erstellen und zu unterhalten, die durch die Erbringung der Cloud Services durch PTC beeinträchtigt werden könnten.

11 (C) (9) 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 der Kunde seine Daten selbst nicht regelmäßig sichert.

11 (C) (10) Die Ziffern 11 (C) (1) bis 11 (C) (9) gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Mitarbeiter oder Beauftragte von PTC und/oder mit PTC verbundenen Unternehmen.

- Ziffer 12 (c) wird wie folgt gefasst:

Bestellung. Vom Kunden im Zusammenhang mit den Cloud Services erteilte Bestellungen dienen ausschließlich internen administrativen Zwecken des Kunden und der Erleichterung der Zahlung. Mit Ausnahme der Bestellpositionen, die ausdrücklich in die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services aufgenommen werden, werden die vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services keinesfalls durch die Bedingungen einer solchen Bestellung geändert, noch werden diese Bestandteil der vorliegenden Leistungsbedingungen für Cloud Services oder für PTC verbindlich.