

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hosting-Dienste

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Hosting-Dienste („Hosting-Bestimmungen“) legen die vertraglichen Bestimmungen dar, auf Grundlage derer PTC Inc. zahlenden Abonnenten Hosting-Dienste zur Verfügung stellt. Des Weiteren sind diese Hosting-Bestimmungen Teil der und bestimmt durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lizenzvertrags („Lizenzvertrag“) zwischen Ihnen („Kunde“) und PTC Inc. oder einer Tochtergesellschaft von PTC (z. B. PTC, Inc. oder ein lokales PTC-Unternehmen). Soweit zutreffend, wird das jeweilige PTC-Unternehmen als „PTC“ bezeichnet. Der Klarheit halber kann der „Lizenzvertrag“ auch als „PTC-Kundenvertrag“ bzw. „Lizenz- und Dienstleistungsvertrag für Master-Software“ oder Ähnliches bezeichnet werden.

Diese Hosting-Bestimmungen haben gegenüber jeglichen widersprüchlichen oder unvereinbaren Bestimmungen des Lizenzvertrags Vorrang. Durch Großschreibung gekennzeichnete und nicht gesondert hierin definierte Bestimmungen haben die im Lizenzvertrag dargelegte Bedeutung. Die vorliegenden Hosting-Bestimmungen können zur Anpassung an technologische Neuerungen, veränderte Geschäfts- und Branchenpraktiken und ähnliche Ereignisse gelegentlich geändert werden. Oben auf der Seite ist angegeben, wann diese Hosting-Bedingungen zuletzt geändert oder aktualisiert wurden. Eine fortgesetzte Annahme und Nutzung der Hosting-Dienste nach einer solchen Änderung wird als Einverständnis mit den geänderten Bedingungen gewertet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, auf Anfrage von PTC eine Kopie dieser Hosting-Bestimmungen in Papierform zu unterzeichnen.

1. Verfügbarkeit der Hosting-Dienste. PTC ergreift stets alle wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen, damit zahlende Abonnenten die Hosting-Dienste durchgehend, vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche, nutzen können. Ausgenommen hiervon sind lediglich Wartungszeiträume oder Ereignisse höherer Gewalt.
2. Festgelegte Mitarbeiter. Bis zu zwei Mitarbeiter des Kunden, die in Umgang und Funktionalität des Systems geschult und zertifiziert wurden und sowohl mit dem System als auch mit der Betriebsumgebung vertraut sind („Festgelegte Mitarbeiter“), haben als einzige Personen die Befugnis, PTC bezüglich der Hosting-Dienste über die Support-Hotline (wie in Ziffer 10(d) weiter unten beschrieben) zu kontaktieren. Mitteilungen von PTC über geplante Ausfälle müssen von den Festgelegten Mitarbeitern frühzeitig an alle Endbenutzer des Kunden weitergeleitet werden.
3. Rechenzentrumsaudits. Das für Hosting-Dienste zuständige PTC-Rechenzentrum führt einmal jährlich eine SSA-16-Zertifizierung durch. Zahlreiche börsennotierte Unternehmen nutzen SSA-16-Audits als Nachweis über die Erfüllung der Auflagen für ausgelagerte Dienstleistungen gemäß Section 404 des US-amerikanischen Sarbanes-Oxley Act. Dieses umfassende und kostenintensive Verfahren soll gewährleisten, dass alle Grundsätze, Verfahren und Geschäftsprozesse befolgt werden, die als „Best Practices“ zur Herstellung einer sicheren und stabilen Rechenzentrums Umgebung anerkannt sind. Darüber hinaus sind für Hosting-Dienste keine weiteren Audits vorgesehen.
4. Geplante Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten. Zu Systemausfällen führende notwendige Wartungsarbeiten werden im Allgemeinen zwischen 20:00 Uhr EST am Samstag und 8:00 Uhr EST am Sonntag durchgeführt. Diese Wartungsarbeiten umfassen insbesondere die Installation von Updates und Service Packs sowie routinemäßige Änderungen von Server- und Anwendungseinstellungen. PTC behält sich das Recht vor, planmäßige Wartungsarbeiten außerhalb des normalen wöchentlichen Wartungszeitraums anzusetzen, bemüht sich jedoch darum, Festgelegte Mitarbeiter achtundvierzig (48) Stunden im Voraus von einem solchen Systemausfall in Kenntnis zu setzen und derartige Maßnahmen auf Notfallaktualisierungen und -wartungsarbeiten zu beschränken.
5. Servereinstellungen. PTC stellt einen Server mit ausreichend hoher Kapazität zur Verfügung, damit eine produktive Betriebsumgebung für die Produkte gewährleistet ist. Der Server wird mit einer redundanten Festplattenkonfiguration ausgestattet, um eine höhere Datensicherheit und eine verbesserte Datenwiederherstellung zu gewährleisten. Es wird ein Betriebssystem verwendet, das für die zu Produktions- und Testzwecken ausgewählte Hardware angemessen ist. Die neuesten Sicherheitspatches, Service Packs und Virenschutzprogramme werden bei der Erstimplementierung installiert und, wie erforderlich, entweder monatlich oder bei Bedarf aktualisiert.
6. Netzwerkeinstellungen. PTC stellt dem Kunden eine nicht exklusive Bandbreite von mindestens 3 MB zur Verfügung. Der ein- und ausgehende Datenverkehr wird durch eine oder mehrere von PTC bereitgestellte Firewalls, Schalter, Router und Lastenausgleichsmodule geleitet und überwacht.
7. Physische Sicherheit und Steuerung der Betriebsumgebung. PTC ergreift folgende vertretbare branchenübliche Maßnahmen, um die Betriebsumgebung der Produkte vor unbefugten physischen Zugriffen und Risiken durch Feuer, Elektrizität, Temperatur, Feuchtigkeit sowie sonstige physikalische Kräfte zu schützen:

(a) Kollokation in einem sicheren Rechenzentrum, das nur befugtem Personal zugänglich und durch mehrstufige Sicherheitssysteme geschützt ist. Anderen Personen wird nur bei Bedarf (beispielsweise zur Wartung von Hardware-Komponenten) und unter Aufsicht Zutritt gewährt.

(b) Eine kontinuierliche, unterbrechungsfreie Stromversorgung durch eine redundante Energieinfrastruktur mit Batterie-Backup-Systemen und Diesel-Generatoren sowie regelmäßigen Systemprüfungen, um eine durchgehende Verfügbarkeit zu gewährleisten.

(c) Redundante Klimatisierung, Brandbekämpfungssysteme und verschlossene Schränke.

8. Datensicherheit.

PTC ergreift folgende Maßnahmen, um Kundendaten zu schützen:

(a) Kundendaten werden in sicheren Verzeichnissen mit Benutzerauthentifizierung aufbewahrt.

(b) PTC sichert alle Daten jede Nacht auf einem Netzwerkspeichersystem (NSS). Vollständige Systemsicherungen und Server Image Backups werden einmal monatlich vorgenommen. Dabei werden Systemabbilder und Daten sicher an eine externe Datenmanagementeinrichtung übertragen und dort gespeichert. Die nächtlich erstellten Sicherungskopien werden 30 Tage lang aufbewahrt, die monatlich erstellten für einen Zeitraum von 12 Monaten.

(c) PTC unterhält aktuelle, professionelle Virenschutzprogramme auf allen gehosteten Systemen. Wird dennoch ein Befall des gehosteten Systems durch Viren, Würmer oder ähnliche Schadsoftware festgestellt, ergreift PTC alle wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen, um das System schnellstmöglich wiederherzustellen.

9. Internetnutzung. Der Kunde erkennt an, dass das Internet und die internetbasierte Kommunikation gegebenenfalls nicht sicher sind, und dass jegliche Internetverbindung das Risiko unbefugter Zugriffe auf Computersysteme, Netzwerke und darin gespeicherte Daten birgt. Es besteht die Möglichkeit, dass via Internet übertragene oder in Datenübertragungssystemen gespeicherte Daten offengelegt werden, und PTC gibt keinerlei Zusicherung oder Gewähr für die Geheimhaltung, Sicherheit, Authentizität, Unversehrtheit oder den Schutz vor Vernichtung solcher Daten. Die Internetnutzung erfolgt auf Gefahr des Kunden.

10. Kundendienst und Qualität.

(a) Support-Anfragen. Treten Probleme auf, verpflichtet sich der Kunde, zunächst die Dokumentation und Online-Hilfe nach möglichen Lösungsansätzen und Vorschlägen zu durchsuchen. Lässt sich das Problem auf diese Weise nicht beheben, kann einer der Festgelegten Mitarbeiter eine Anfrage an das technische Personal der PTC-Hosting-Abteilung übermitteln. Die entsprechenden Kontaktinformationen finden Sie weiter unten in Ziffer 10(d).

(b) Geschäftszeiten des Technischen Supports. Die Festgelegten Mitarbeiter des Kunden können das technische Personal der PTC-Hosting-Abteilung montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr EST, außer an gesetzlichen Feiertagen und sonstigen arbeitsfreien Tagen, von denen der Kunde separat in Kenntnis gesetzt wird, telefonisch mit Fragen zur Fehlerbehebung in Anwendungen, Problemen mit Firewalls und ähnlichen Angelegenheiten kontaktieren. Anfragen per E-Mail und Störungstickets werden ebenfalls entgegengenommen.

(c) Ablauf der technischen Betreuung. Die technische Betreuung beginnt, wenn ein Festgelegter Mitarbeiter das technische Personal der PTC-Hosting-Abteilung über ein Hosting-Problem informiert und ein Störungsticket erstellt. Dabei müssen beim Erstkontakt verschiedene Informationen angegeben werden, darunter der Kundename, die Fallnummer und eine detaillierte Problembeschreibung. Jede Support-Anfrage wird von einem geschulten und qualifizierten technischen Mitarbeiter der Hosting-Abteilung bearbeitet. PTC entscheidet nach eigenem Ermessen basierend auf Verfügbarkeit und Erfahrung, ob die Kundenanfrage einem konkreten Mitarbeiter zugewiesen wird. Um Servicekontinuität und eine professionelle Anfragenbearbeitung zu gewährleisten, unternimmt PTC alle vertretbaren Anstrengungen, spätere Anfragen nur von dem ursprünglich zugewiesenen Mitarbeiter bearbeiten zu lassen.

(d) Kontaktinformationen für Hosting-Dienste. Die PTC-Kontaktinformationen lauten wie folgt:

Weltweiter technischer Kundendienst:	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
Telefon:	(678) 819-4021
Fax:	(678) 565-8767
E-Mail:	support@servigistics.com
Website:	www.servigistics.com

(e) Priorisierung und Eskalation. PTC unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, alle wesentlichen Hosting-Probleme durch Workarounds, Objektcode-Patches oder spezifische Aktionspläne zur Herangehensweise an das Problem zu lösen und den geschätzten Zeitraum bis zu dessen Beseitigung anzugeben. Bei Bearbeitungsbeginn wird jedem Problem eine Prioritätsstufe zugewiesen. Die geschätzten maximalen Lösungszeiten sind entweder Standardschätzungen für ähnliche Fälle gemäß unten stehender Tabelle oder ein zwischen einem Festgelegten Mitarbeiter und dem technischen Personal der PTC-Hosting-Abteilung vereinbarter geschätzter Zeitraum. Die Prioritätsstufen und zugehörigen geschätzten Lösungszeiten lauten wie folgt:

Prioritätsstufe	Erste Rückmeldung	Geschätzte maximale Lösungszeit
Hosting-Problem der Prioritätsstufe 1	1 Stunde	2 Werktage*
Hosting-Problem der Prioritätsstufe 2	2 Stunden	Nächstes Maintenance Release
Hosting-Problem der Prioritätsstufe 3	4 Stunden	Nächste Produktversion

* Der geschätzte maximale Zeitaufwand, der bei sorgfältiger Arbeitsweise erforderlich ist, damit der Kunde seine Arbeit wieder aufnehmen kann. Nicht inbegriffen ist der gesamte Zeitaufwand für Verwaltungstätigkeiten, die bis zur „allgemeinen Verfügbarkeit“ einer neuen Code-Version anfallen.

Im Rahmen dieser Hosting-Bedingungen bezieht sich (i) „Hosting-Problem der Prioritätsstufe 1“ auf ein Problem in der gehosteten Umgebung, das zu wesentlichen Systemausfallzeiten bzw. Datenbeschädigungen oder anderweitig zur Unbenutzbarkeit der gehosteten Software führt, ohne dass realisierbare Workarounds vorhanden sind; (ii) „Hosting-Problem der Prioritätsstufe 2“ bezieht sich auf ein Problem in der gehosteten Umgebung, das zu einem Verlust kritischer Funktionen der gehosteten Software führt, für das jedoch ein Workaround vorhanden ist, oder zum Verlust unkritischer Funktionen bzw. zu Schnittstellenproblemen, für die kein Workaround vorhanden ist; (iii) „Hosting-Problem der Prioritätsstufe 3“ bezieht sich auf ein Problem in der gehosteten Umgebung, das durch vertretbare Anstrengungen vermieden oder umgangen werden kann, oder auf allgemeine Fragen zu der gehosteten Umgebung; (iv) „Workaround“ bedeutet eine Änderung der bisherigen Arbeitsweise durch PTC oder den Kunden, um ein Problem in der gehosteten Umgebung zu vermeiden, ohne die Softwarenutzung durch den Kunden wesentlich zu beeinträchtigen. Es gibt vorübergehende und dauerhafte Workarounds.

11. Pflichten des Kunden.

(a) Alle vermuteten Probleme müssen dem technischen Personal der PTC-Hosting-Abteilung durch die Festgelegten Mitarbeiter gemeldet werden. Meldungen müssen mindestens (i) die zur Nachbildung des vermuteten Problems erforderlichen Angaben sowie (ii) den Namen und die Telefonnummer oder die E-Mail-Adresse des Festgelegten Mitarbeiters beinhalten.

(b) Der Kunde muss PTC bei der Lösung von Problemen und der Behebung bestätigter Fehler (gemäß Definition im PTC Support-Services-Vertrag) unterstützen, die vom Kunden gemeldet werden.

(c) Vor der Übermittlung eines Hosting-Problems an PTC muss der Kunde zunächst alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um das Problem des Endbenutzers zu beheben.

(d) Nur die Festgelegten Mitarbeiter dürfen Support-Anfragen senden. Der Kunde ist dafür zuständig, hostingbezogene Fragen seiner Endbenutzer zu beantworten.

(e) Der Kunde hat sicherzustellen, dass aus sämtlichen an Endbenutzer ausgegebenen Mitteilungen oder Dokumentationsunterlagen klar und deutlich hervorgeht, dass Endbenutzer bei technischen Hosting-Problemen im Zusammenhang mit der Hosting-Umgebung oder der Software den Kunden kontaktieren sollten. PTC ist in keiner Weise verpflichtet, Hilfestellungen, Informationen oder Dokumentationsunterlagen direkt an Endbenutzer zu übermitteln. Wird das technische Personal der PTC-Hosting-Abteilung von Endbenutzern des Kunden kontaktiert, muss der Kunde PTC auf Anfrage bei der Unterbindung der Kontaktaufnahme unterstützen.

(f) In manchen Fällen können detaillierte Informationen zur Systemumgebung des Kunden erforderlich sein, um eine zeitnahe Fehlerbehebung zu ermöglichen. In diesen Fällen und bei anderen integrations- bzw. gatewaybezogenen Problemen kann PTC ggf. neben den Festgelegten Mitarbeitern die Beteiligung von IT-Mitarbeitern des Kunden verlangen, um die zur Lösungsfindung erforderlichen Informationen zu beschaffen. Entsprechende Mitarbeiter müssen PTC zeitnah vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

(g) Der Kunde ist dafür verantwortlich, den funktionalen Betrieb seiner IT-Systeme und -Schnittstellen, einschließlich Internetverbindung, ordnungsgemäß zu warten. Beratung, Implementierung, Integration und Support im Hinblick auf Kundenschnittstellen oder Schulungsangebote, die ggf. benötigt werden, um Produktrevisionen oder neue Produktversionen optimal zu nutzen, bilden keinen Bestandteil der Hosting-Dienste.

- (h) Bevor Verbindungsprobleme gemeldet werden, muss der Kunde überprüfen, ob andere gängige Internetsites wie Google (<http://www.google.com>) oder Yahoo (<http://www.yahoo.com>) angezeigt werden.
- (i) Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle Workstations und damit vernetzte Hostsysteme durch Virenschutzprogramme zu schützen.
- (j) Als Browser muss Microsoft Internet Explorer Version 6.0 oder höher verwendet werden.
- (k) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Internet-Firewall des Unternehmens so zu konfigurieren, dass alle erforderlichen Ports benutzt werden können.
- (l) Zur Verbesserung der Datensicherheit
 - (i) muss der Kunde bei der Gewährung von Administratorrechten äußerste Diskretion wahren.
 - (ii) dürfen die Endbenutzer des Kunden Anmeldenamen und Kennwort nicht mit anderen Personen teilen.
 - (iii) müssen die Endbenutzer des Kunden Ihr Kennwort mindestens alle fünfundvierzig (45) Tage ändern.
 - (iv) müssen die Endbenutzer des Kunden mindestens achtstellige alphanumerische Zeichenketten mit wenigstens einem Sonderzeichen als Kennwörter wählen.
 - (v) ist der Kunde für die Konzeption, Erstellung, Validierung, und Genehmigung aller benutzerdefinierten Berichte verantwortlich.
- (m) Alle Hosting-Dienste werden in englischer Sprache angeboten.