



Allgemeine Leistungsbedingungen für PTC Cloud 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 Angebot/Produktverzeichnis oder einer Bestellvereinbarung, in dem bzw. in der auf die vorliegenden Leistungsbedingungen Bezug genommen wird (das „Angebot/Produktverzeichnis“), Managed Services und/oder SaaS Services (die „Services“) erbringt.

1. Bestandteile des vorliegenden Vertrages

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

- a) dem Angebot/Produktverzeichnis
- b) den „Besonderen Bestimmungen für Cloud-Angebote von PTC“ (PTC Cloud Offering Specific Provisions), abrufbar unter <http://www.ptc.com/legal-agreements> („OSP“)
- c) diesen Leistungsbedingungen einschließlich der **Anlage A** („Besondere Bestimmungen von PTC für Deutschland, Österreich und die Schweiz“, falls zutreffend) und der **Anlage B** (SLA)
- d) dem Dokument „PTC Support-Bedingungen“, abrufbar unter <http://www.ptc.com/legal-agreements>

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

2. Definitionen

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

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

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

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

Als „**Gehostete Daten**“ werden 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 bezeichnet.

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 Kunden von PTC Fernzugriff auf die Gehostete Software und die Gehosteten Daten gewähren.

Als „**Managed 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- und Anwendungsverwaltung, wie im vorliegenden Vertrag angegeben. Für Managed Services erwirbt der Kunde (im Rahmen eines separaten PTC-Kundenvertrages oder eines sonstigen Software-Lizenzvertrages zwischen den Parteien) die Lizenzen für die ihm über das Gehostete System zur Verfügung gestellte Gehostete Software (oder hat diese zu einem früheren Zeitpunkt erworben), und der Kunde erwirbt (entweder direkt oder im Rahmen einer Subscription-Lizenz) Support-Leistungen für die Gehostete Software.

Als „**Angebot**“ wird ein käuflich erwerbbarer Service, wie im Dokument „Besondere Bestimmungen für Cloud-Angebote (OSP)“ beschrieben, bezeichnet.

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

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

Als „**Quartal**“ wird ein Kalenderquartal bezeichnet, das im Januar, April, Juli oder Oktober beginnt.

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

Als „**Service**“ werden die Managed Services bzw. die SaaS Services 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- und Anwendungsverwaltung, 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). Mit Annahme einer vom Kunden aufgegebenen Bestellung für SaaS Services gewährt PTC dem Kunden ein nicht-exklusives Recht zur Autorisierung von Nutzern für den Zugriff auf die Gehostete Software, die dem Kunden als eine Dienstleistung mittels des Gehosteten Systems für die Dauer des Leistungszeitraums ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden und ausschließlich in Übereinstimmung mit diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wird.

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

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

Als „**Speicher(platz)**“ wird der vom Kunden in der jeweiligen Umgebung insgesamt in Anspruch genommene Plattenspeicher bezeichnet.

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

Als „**Drittanwendung**“ wird nicht von PTC stammende Software bezeichnet, die der Kunde für sich im Gehosteten System von PTC hosten lässt.

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

3. Services.

(a) PTC ermöglicht Zugriff auf den Service, wie im vorliegenden Vertrag beschrieben.

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

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

(d) Bestimmte Services verfügen über spezifische Berechtigungen gemäß den OSP, und ein bestimmter Service bringt in der Regel den Zugriff auf bestimmte, jedoch nicht alle Merkmale und Funktionen der Gehosteten Software mit sich.

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

4. SLA zur Verfügbarkeit. PTC überwacht die Verfügbarkeit des Gehosteten Systems rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Die Verfügbarkeit der Produktionsumgebung(en) des Services ergibt sich aus **Anlage B**.

5. Nutzungsbeschränkungen

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

(b) Die Systemzugangsdaten dürfen von nicht mehr als einer Person genutzt werden.

(c) Der Kunde darf im Gehosteten System kein Konto erstellen, welches als Synthetischer Nutzer der Services dienen soll.

(d) Der Kunde ist für die Nutzung der Services durch alle Nutzer, die mit den Zugangsdaten des Kunden darauf zugreifen, verantwortlich.

(e) 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.

(f) Der Kunde darf Folgendes weder selbst unternehmen noch Dritten gestatten: (i) Nutzung der Services oder der Gehosteten Software für die Schulung Dritter, für Softwareimplementierungs- oder Beratungsdienste gegenüber Dritten oder für kommerzielles Time-Sharing oder die Nutzung im Rahmen eines Service-Bureaus oder (ii) Kopieren, Herunterladen oder sonstige Vervielfältigung des Services oder der Gehosteten Software oder von Teilen davon.

(g) Wenn ein Service oder eine Umgebung im Angebot/Produktverzeichnis 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.

(h) Der Kunde ist dafür verantwortlich, über einen zuverlässigen Internetzugang zu verfügen. PTC ist nicht für die Verbindung des Kunden zum Service verantwortlich.

6. Datencenter/Sicherheit

(a) PTC ergreift branchenübliche Maßnahmen zum Schutz der Betriebsumgebung der Services und der Gehosteten Software vor

unbefugtem physischem Zugang und den Bedrohungen durch Feuer, Strom, Temperatur, Feuchtigkeit und andere physikalische Kräfte in Übereinstimmung mit folgenden Anforderungen:

- i. Ein sicheres Datacenter, bei dem der physische Zugang auf autorisiertes Personal beschränkt und durch mehrstufige Sicherheitssysteme geschützt ist. Andere Personen werden nur bei Bedarf (z. B. zur Wartung von Hardware-Komponenten) und unter Aufsicht zugelassen.
 - ii. Ununterbrochene, gleichmäßige Stromversorgung durch eine redundante Strominfrastruktur, einschließlich Notstromvorrichtungen und dieselbetriebener Generatoren, bei regelmäßiger Überprüfung der Systeme auf ihre ununterbrochene Verfügbarkeit.
 - iii. Redundante HLK-Klimaregelungs- und Brandunterdrückungsanlagen.
- (b) Zusätzlich zu den oben beschriebenen physischen Zugangsschutzvorkehrungen erbringt PTC folgende Leistungen in Bezug auf das Gehostete System und die Gehosteten Daten:
- i. PTC setzt Maßnahmen in Übereinstimmung mit ISO 27001:2013 um und ist nach ISO 27001:2013 zertifiziert.
 - ii. Gehostete Daten im produktiven Gehosteten System werden an einem alternativen sicheren Standort für Notfallwiederherstellungszwecke gesichert. Sicherungskopien werden in Übereinstimmung mit den „PTC Support-Bedingungen“ verwaltet. Am alternativen Speicher- bzw. Notfallwiederherstellungsstandort sind Informationssicherheitsmaßnahmen umgesetzt, die denen des primären Produktionsstandorts entsprechen. PTC stellt ein Host Based Security System (HBSS) bereit, das Viren- und Malware-Schutz sowie Einbruchserkennung beinhaltet. PTC scannt, patcht, überwacht, protokolliert und schützt das Netzwerk, die Infrastruktur, die Datenbanken, das Betriebssystem und die Anwendungen des Gehosteten Systems. Falls festgestellt wird, dass Viren, Würmer oder ähnliche Probleme das Gehostete System infiziert haben, unternimmt PTC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um das Gehostete System schnellstmöglich wiederherzustellen. Diese Unterziffer [3 (b)] gilt nicht für Vuforia-Angebote. Vuforia-spezifische Bestimmungen finden Sie in den OSP.
- (c) Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:
- i. Sicherstellung, dass Administratorrechte unter Gewährleistung vollkommener Verschwiegenheit durch den Kunden vergeben werden.
 - ii. Sicherstellung, dass seine Nutzer Konten und deren Passwörter nicht gemeinsam nutzen bzw. weitergeben.
 - iii. Entwerfen, Erstellen, Validieren und Genehmigen aller benutzerdefinierten Berichte und anderer Integrations oder kundenspezifischen Anpassungen.
 - iv. Gewährleistung und Aufrechterhaltung der Sicherheit der Anlagen, Systeme und Endnutzengeräte des Kunden, die mit dem Service verbunden sind und ihn nutzen, einschließlich der Implementierung notwendiger Patches und Betriebssystem-Updates.
- (d) Im Umfang der Services sind keine Sicherheitsanforderungen des Kunden enthalten, die über die im vorliegenden Vertrag festgelegten Anforderungen hinausgehen. Hiermit erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass er ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PTC keine Dritten beauftragt oder autorisiert, Penetrationstests am Gehosteten System durchzuführen.

7. Gebühren, Abrechnung und Bezahlung

(a) **Vertraglich vereinbarte Gebühren.** Der Kunde hat die im Angebot/Produktverzeichnis angegebenen, vertraglich vereinbarten Gebühren (z. B. die Einrichtungsgebühren und die vertraglich vereinbarten wiederkehrenden Gebühren) an PTC zu zahlen (direkt oder über einen Reseller).

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

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

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

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

8. Freistellung

(a) PTC ist verpflichtet, den Kunden auf Kosten von PTC von allen gegen den Kunden erhobenen Klagen freizustellen, die auf der Behauptung beruhen, dass die von PTC bereitgestellten Services und/oder die von PTC bereitgestellte 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 8 zu einer Klage kommt oder, nach Ansicht von PTC, kommen könnte, ist PTC berechtigt, die Services zu kündigen und dem Kunden dafür eine Gutschrift in Höhe der auf die nicht in Anspruch genommenen, im Voraus bezahlten und vorzeitig gekündigten Services entfallenden Gebühren zu gewähren. Die in dieser Ziffer 8 enthaltenen Bestimmungen sind abschließend.

(b) Der Kunde ist verpflichtet, PTC auf eigene Kosten von allen gegen PTC erhobenen Klagen freizustellen, die auf der Behauptung beruhen, dass der Zugang von PTC zu den Drittanwendungen oder das

Hosting der Drittenwendungen durch PTC ein Patent, ein Urheberrecht oder eine Marke Dritter verletzen, und wird, nach seiner Wahl, eine solche Klage vergleichen oder etwaige gegen PTC in einem rechtskräftigen Urteil festgesetzte Beträge erstatten, vorausgesetzt, dass: (i) der Kunde unverzüglich von PTC schriftlich über die Anzeige eines solchen Anspruches informiert wird; (ii) der Kunde die alleinige Kontrolle über die Verteidigung gegen eine Klage im Hinblick auf einen solchen Anspruch und sämtliche Verhandlungen bezüglich deren Beilegung oder eines Vergleichs hat und die dabei entstehenden Kosten übernimmt; und (iii) dass PTC auf Kosten des Kunden vollumfänglich mit dem Kunden bei der Abwehr, Beilegung oder dem Vergleich eines solchen Anspruchs kooperiert. Sofern es gemäß dieser Ziffer 8 zu einer Klage kommt oder, nach Ansicht von PTC, kommen könnte, ist PTC berechtigt, die Services in Bezug auf die betreffenden Drittenwendung(en) zu kündigen. Die in dieser Ziffer 8 enthaltenen Bestimmungen sind abschließend.

9. Eigentum/Vertraulichkeit/Datenschutz

(a) 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. Unbeschadet des Vorstehenden ist PTC nicht verpflichtet, dem Kunden Informationen über die Methoden und Prozesse von PTC zur Konfiguration der Gehosteten Software oder des Gehosteten Systems im Allgemeinen zur Verfügung zu stellen. Dem Kunden ist es untersagt, (a) die Gehostete Software zurückzuentwickeln oder durch die Nutzung der Gehosteten Software ihre Algorithmen abzuleiten; (b) von der Gehosteten Software abgeleitete Werke zu erstellen und die Gehostete Software und das Datenformat der Gehosteten Software zu disassemblieren, zu dekompileieren oder zurückzuentwickeln bzw. anderweitig zu versuchen, den Quellcode oder das Datenformat zu erlangen; (c) die Gehostete Software, etwaige Kopien davon und andere Rechte daran, ganz oder teilweise, an Dritte zu vermieten, zu verkaufen, im Wege einer Lizenz oder Unterlizenz zur Verfügung zu stellen, zu leasen, zu verleihen, abzutreten oder anderweitig zu übertragen (ob durch Verkauf, Austausch, Schenkung, per Gesetz oder anderweitig), ohne in jedem Fall die vorherige schriftliche Zustimmung von PTC einzuholen; (d) Hinweise auf Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Patente, Warenzeichen, Logos, Eigentumsrechte und/oder sonstige rechtliche Hinweise auf der Gehosteten Software oder deren Kopien zu verändern, zu entfernen oder unkenntlich zu machen, sowie (e) Dritten den Zugang zu den Services unter Verwendung von vom Kunden ausgegebenen Zugangsdaten oder Passwörtern zu gestatten oder zu ermöglichen.

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

(c) Alle personenbezogenen Daten, die PTC im Zusammenhang mit der Erfüllung ihrer Verpflichtungen erhält oder erhebt, werden in Übereinstimmung mit den Allgemeinen Datenverarbeitungsbedingungen (abrufbar unter <https://www.ptc.com/en/documents/policies>) und der Datenschutzrichtlinie von PTC (abrufbar unter

<https://www.ptc.com/en/documents/policies/privacy>) verarbeitet. Der Kunde erkennt an, dass PTC zu einem weltweit agierenden internationalen Unternehmen gehört und personenbezogene Daten daher möglicherweise außerhalb des Landes des Kunden verarbeitet werden. Alle derartigen Übermittlungen personenbezogener Daten erfolgen in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen. Der Kunde bestätigt, dass er alle an PTC übermittelten personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen erlangt hat.

10. Gehostete Daten

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

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

(b) PTC behandelt alle Gehosteten Daten vertraulich und nutzt Gehostete Daten nur, um

- i) die Services zu erbringen (einschließlich Berichterstattung an den Kunden über dessen Inanspruchnahme der Services),
- ii) die Nutzung der Services durch den Kunden aus Gründen der Sicherheit und für Zwecke des Supports sowie zur Bestätigung der Einhaltung der Bestimmungen und Nutzungsbeschränkungen durch den Kunden und zur sonstigen Erfüllung der Pflichten von PTC gegenüber dem Kunden zu überwachen, 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) PTC erhebt keinen Anspruch auf Rechte an den Gehosteten Daten.

11. 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.

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

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

12. Ansprüche aus der SLA/Gewährleistung/Gewährleistungsausschluss/Haftungsbe- grenzung

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

(b) PTC gewährleistet, dass die Gehostete Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen mitgelieferten Dokumentation funktioniert. Als einzige Verpflichtung seitens PTCs und ausschließlicher Rechtsbehelf des Kunden im Fall einer Gewährleistungsverletzung hat PTC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um (i) die Gehostete Software so nachzubessern oder zu ersetzen, dass sie dieser Gewährleistung entspricht; (ii) eine Umgehungslösung oder alternative Vorgehensweise zu finden oder zur Verfügung zu stellen, mit der im Wesentlichen dasselbe Ergebnis erzielt oder eine gleichwertige Funktion geboten wird. Sollte eine Lösung durch PTC wie in (i) oder (ii) beschrieben nicht möglich sein, kann PTC den vorliegenden Vertrag kündigen und die vom Kunden gezahlten monatlich oder in sonstigen Abständen regelmäßig anfallenden Service-Gebühren für die Zeit nach der Anzeige der betreffenden Gewährleistungsverletzung erstatten. (C) SOFERN IN DEN VORLIEGENDEN LEISTUNGSBEDINGUNGEN NICHT AUSDRÜCKLICH ETWAS ANDERES ANGEGEBEN IST, SCHLIEßT PTC JEDLICHE 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. PTC HAFTET NICHT WEGEN SICHERHEITSVORFÄLLEN ODER DATENVERLUSTEN, DIE HÄTTEN VERMIEDEN WÄREN KÖNNEN, WENN DER KUNDE SICHERHEITSLÖSUNGEN, SICHERUNGSVORRICHTUNGEN ODER SICHERHEITS-FEATURES (Z. B. SOG. „PATCHES“, „FIXES“ ODER UPDATES) FÜR DIE LIZENZIERTEN PRODUKTE IMPLEMENTIERT HÄTTE, DIE IHM VON PTC DAFÜR GELIEFERT BZW. ZUR VERFÜGUNG GESTELLT WURDEN.

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

13. Allgemeine Bestimmungen

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

(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 http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp abrufbar. 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) Marketing. Der Kunde ist damit einverstanden, dass PTC während der Laufzeit dieses Vertrags berechtigt ist, den Kunden in Public-Relations- und Marketing-Materialien als einen Kunden/Endnutzer von PTC-Software bzw. -Services namentlich zu nennen.

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

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

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

Anlage A

Besondere Bestimmungen von PTC für Deutschland, Österreich und die Schweiz

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

Ziffer 4 wird durch die folgende Bestimmung ersetzt:

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

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

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

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

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

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

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

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

12 (C) (5) Beschaffenheiten der Services, welche in Veröffentlichungen von PTC oder ihrer Vertriebsmitarbeiter oder -vertreter, insbesondere in der Werbung, in Zeichnungen, Prospekten oder anderen Dokumenten, einschließlich von Darstellungen im Internet angegeben sind, oder die Gegenstand von Handelsbräuchen sind, sind nur dann als von der vertraglichen Beschaffenheit der Services umfasst anzusehen, wenn sie ausdrücklich in einem schriftlichen Angebot oder einer schriftlichen Auftragsbestätigung enthalten sind. Garantien, insbesondere Beschaffenheitsgarantien, sind für PTC nur in dem Umfang verbindlich, in welchem sie (i) in einem schriftlichen Angebot oder einer schriftlichen Auftragsbestätigung enthalten sind, (ii) ausdrücklich als „Garantie“ oder „Beschaffenheitsgarantie“ bezeichnet werden, und (iii) die aus einer solchen Garantie für PTC resultierenden Verpflichtungen ausdrücklich festlegen.

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

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

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

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

12 (D) (4) In den in Ziff. 9 (C) (2) genannten Fällen haftet PTC nicht für atypische, indirekte oder Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen oder Schäden aus dem Verlust oder der Nutzung Gehosteter Daten.

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

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

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

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

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

Anlage B – Service Level Agreement

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

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

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

3) Verantwortlichkeiten von PTC

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

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

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

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

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