



Allgemeine Leistungsbedingungen für Customer-Success-Services von PTC

Die Customer-Success-Services von PTC unterstützen Kunden bei der Nutzung ihrer Investitionen in PTC-Produkte, indem sie Zugang zu Fachwissen, Ressourcen und Tools während des gesamten Lebenszyklus des Kunden ermöglichen.

A. Success-Punkte

Success-Punkte bieten eine flexible Möglichkeit, Customer-Success-Services in Anspruch zu nehmen. Der Kunde kann Success-Punkte über das Customer-Success-Management-Team (CSM) von PTC verwalten und einlösen. Das CSM-Team arbeitet mit dem Kunden zusammen, um dem Kunden die Einführung von PTC-Software und PTC-Lösungen zu erleichtern. Dies schließt die Analyse von verfügbaren Nutzungsmetriken, die Beratung mittels Best Practices und Anleitung zur Einführung von PTC-Software und PTC-Lösungen beim Kunden sowie ggf. Unterstützung bei der Weiterleitung technischer Probleme im Rahmen des Eskalationsverfahrens mit ein.

Success-Punkte können zum Erwerb von Leistungen eingelöst werden, die im Katalog der Customer-Success-Services beschrieben sind, siehe <https://www.ptc.com/en/success-services> PTC behält sich vor, Customer-Success-Services jederzeit ohne vorherige Ankündigung gegenüber dem Kunden zu seinem Leistungskatalog hinzuzufügen, zu ändern oder zu entfernen.

PTC bestätigt den Eingang der ersten Mitteilung des Kunden, dass er seine Success-Punkte einsetzen möchte, innerhalb von 48 Geschäftsstunden und teilt innerhalb von 10 Werktagen den Liefertermin mit. Bis zur tatsächlichen Erbringung von angeforderten Customer-Success-Services benötigt PTC eine Vorlaufzeit von mindestens drei Wochen. In bestimmten Fällen kann der Zeitpunkt der tatsächlichen Leistungserbringung auch länger als drei Wochen nach dem Datum der Anforderung liegen. Wenn Success-Punkte für vor Ort zu erbringenden Customer-Success-Services eingelöst werden, beinhaltet dies keine mit dem bzw. den Besuch(en) beim Kunden verbundenen Reise- und Lebenshaltungskosten. Diese werden entweder durch den Einsatz weiterer Success-Punkte vom Kunden erstattet oder dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Im Angebot von PTC für Success-Services sind die inbegriffenen Success-Punkte als zusätzliche Artikelnummer/Position aufgeführt. Zusätzliche Success-Punkte können erworben werden.

Wenn der Kunde Success-Services für eine Laufzeit erwirbt, die keine 12 Monate (oder Vielfache davon) beträgt, wird die Anzahl der Success-Punkte für Teiljahre anteilig berechnet.

Nicht verbrauchte Success-Punkte verfallen am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit, in der sie erworben wurden (d. h. sie können nicht in einen Verlängerungszeitraum übertragen werden). Nicht verbrauchte Success-Punkte sind nicht erstattungsfähig und nicht auf einen anderen Vertrag übertragbar. Innerhalb einer vertraglich vereinbarten mehrjährigen Laufzeit kann der Kunde jedoch nicht verbrauchte Success-Punkte aus einem Subscription-Jahr in ein anderes Subscription-Jahr übertragen oder in ein früheres Jahr vorverlegen. Nachstehend sind Beispiele dafür aufgeführt, wie dies funktionieren könnte, jeweils basierend auf dem Erwerb von 100 Success-Punkten pro Jahr für eine vertraglich vereinbarte Laufzeit von drei Jahren (insgesamt 300 Success-Punkte):

- Der Kunde kann 50 Success-Punkte im 1. Subscription-Jahr verbrauchen und die restlichen 50 Success-Punkte aus dem 1. Subscription-Jahr in das 2. oder 3. Jahr übertragen und jederzeit verbrauchen. In diesem Beispiel hätte der Kunde dann 250 Success-Punkte zur Verfügung, die er während der verbleibenden zwei Jahre der vertraglich vereinbarten Laufzeit verbrauchen kann.
- Der Kunde kann alle 300 verfügbaren Success-Punkte im Laufe des ersten Subscription-Jahres verbrauchen. In diesem Fall hätte der Kunde in den verbleibenden zwei Jahren der vertraglich vereinbarten Laufzeit keine Success-Punkte zur Verfügung.
- Der Kunde kann 50 nicht verbrauchte Success-Punkte aus dem 1. Subscription-Jahr übertragen und 175 Success-Punkte im 2. Subscription-Jahr verbrauchen, so dass 75 Success-Punkte für das 3. Subscription-Jahr verbleiben.
- Der Kunde kann jeweils 50 Punkte im 1., 2. und 3. Subscription-Jahr verbrauchen, so dass am Ende des 3. Subscription-Jahres 150 Success-Punkte verfallen würden.



Für die Bewertung und Umsetzung von Anleitungen und Empfehlungen des CSM ist jeweils der Kunde verantwortlich. Zur Klarstellung wird hiermit festgehalten, dass das CSM keine Implementierungsleistungen (wie Konfigurationsleistungen oder Programmieren von Code) erbringt.

Verfügbarkeit: Customer-Success-Services und ein CSM stehen jeweils nur zu den üblichen Geschäftszeiten, d. h. montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr (Ortszeit des Standortes der Ressource), nicht jedoch an örtlichen Feiertagen und Wochenenden zur Verfügung.

Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Chinesisch und Japanisch. Einige Customer-Success-Leistungen sind ausschließlich in englischer Sprache erhältlich.

Allgemeine Bestimmungen

1. Die unter <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> genannte PTC-Gesellschaft („PTC“) erbringt die Success-Services auf Subscription-Basis gegenüber dem Kunden. PTC behält sich jedoch vor, die Erbringung der Services ganz oder teilweise an Dritte unterzuvergeben oder zu delegieren.
2. PTC behält sich vor, Success-Services ggf. zu ändern, vorausgesetzt, dass eine Absenkung des Leistungsniveaus nicht vor dem nächsten Verlängerungsdatum wirksam wird. Widerspricht der Kunde den Änderungen, kann der Kunde den Success-Service jederzeit vor dem Verlängerungsdatum kündigen.
3. PTC erbringt Success-Services und stellt dem Kunden diese in Rechnung, wie in der betreffenden Bestellung (oder dem betreffenden Angebot von PTC) angegeben. PTC behält sich vor, die Leistungserbringung zurückzuhalten, bis alle in Rechnung gestellten Gebühren bezahlt sind.
4. Alle von den Parteien im Zusammenhang mit den Services ausgetauschten und schriftlich ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen, insbesondere Daten, Kunden-, Produkt- und Marketing-Informationen und -Unterlagen sind vom jeweiligen Empfänger im selben Maße zu schützen, wie er seine eigenen geschützten oder vertraulichen Informationen ähnlicher Bedeutung schützt, mindestens jedoch mit angemessener Sorgfalt. Keine der Parteien ist jedoch dazu verpflichtet, Informationen zu schützen, die öffentlich zugänglich sind, vor dem Anfangsdatum der Success-Services in ihrem Besitz waren, ihr von Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung offengelegt oder unabhängig von den im Rahmen dieser Vereinbarung offen gelegten vertraulichen Informationen entwickelt wurden.
5. Mit der Erbringung der Success-Services werden keine geistigen Eigentumsrechte von einer Partei an die andere übertragen oder abgetreten. PTC hat ausschließliche Rechte an allen entstandenen Arbeitsergebnissen, d. h. allen von PTC im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung geschaffenen, erarbeiteten oder gelieferten Materialien oder Berichten und sämtlicher von PTC im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung geschaffenen, erarbeiteten oder gelieferten Computer-Software oder Software-Dokumentation sowie sämtlichen in dem Arbeitsergebnis verkörpertem Erfindungen, Entdeckungen oder Ideen und sämtlichem darin verkörpertem Know-how oder zu denen PTC auf sonstige Weise im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung gelangt ist. Vorbehaltlich der Bestimmungen des PTC-Angebotes erteilt PTC dem Kunden ein nicht-ausschließliches Recht und eine nicht-ausschließliche Lizenz zur Nutzung und Vervielfältigung dieses Arbeitsergebnisses ausschließlich für interne Zwecke des Kunden. Ungeachtet der vorstehend genannten Punkte, wenn PTC den Kunden im Rahmen der Success-Services bei der Entwicklung einer IoT- oder AR-Anwendung bzw. eines IoT- oder AR-Erlebnisses unterstützt, erkennt PTC an, dass PTC durch die Bereitstellung dieser Unterstützung nicht zum Eigentümer dieser Anwendung bzw. dieses Erlebnisses wird.
6. 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/legal-agreements/data-processing-terms-and-conditions> und der Datenschutzrichtlinie von PTC (abrufbar unter <https://www.ptc.com/en/documents/policies>) verarbeitet. Der Kunde erkennt an, dass PTC Teil

eines weltweit agierenden, globalen Unternehmens ist und dass personenbezogene Daten außerhalb des Landes des Kunden verarbeitet werden können. 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.

7. PTC wird alle Success-Services mit angemessener Sorgfalt und Sachkenntnis in Übereinstimmung mit den Branchenstandards ausführen. Die gesamte Haftung von PTC und das ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einer Verletzung der vorstehenden Gewährleistung besteht darin, dass PTC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zur Nachbesserung und/oder Neuerbringung der mangelhaften Success-Services unter der Voraussetzung unternimmt, dass der Kunde PTC innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der ursprünglichen Erbringung dieser Leistungen durch PTC schriftlich über die mangelhaften Success-Services informiert.
8. PTC MACHT KEINE WEITEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN ZUSICHERUNGEN ODER VERSPRECHEN, EINSCHLIESSLICH, UNTER ANDEREM, VERSPRECHEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, UND LEHNT DIESE HIERMIT AUSDRÜCKLICH AB. PTC GIBT KEINERLEI GEWÄHR DAFÜR, DASS DER BETRIEB VON IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEM SOFTWARECODE OHNE UNTERBRECHUNGEN UND FEHLERFREI SEIN WIRD. ES BESTEHT KEINE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE VERPFLICHTUNG VON PTC, DIE DEM KUNDEN IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLTEN ARTIKEL ZU WARTEN.
9. PTC HAFTET NUR BEI VORSATZ ODER GROBER FAHRLÄSSIGKEIT NACH DEN GELTENDEN GESETZLICHEN BESTIMMUNGEN. PTC HAFTET NICHT FÜR ATYPISCHE, ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN ODER STRAFSCHADENSERSATZ, INSBESONDERE ENTGANGENEN GEWINN, ENTGANGENE EINSPARUNGEN ODER SCHÄDEN AUS DEM VERLUST ODER DER NUTZUNG VON DATEN ODER AUS PROJEKTVERZÖGERUNGEN, DIE IN IRGENDWEISE AUF DIE ERBRINGUNG DER SUCCESS-SERVICES ZURÜCKZUFÜHREN SIND. IN KEINEM FALL ÜBERSTEIGT DIE HAFTUNG VON PTC FÜR IM RAHMEN DIESES VERTRAGES VERURSACHTE SCHÄDEN, DIE FÜR DIE LEISTUNG, DURCH DIE DER SCHADEN VERURSACHT WURDE, GEZAHLTE ODER ZU ZAHLENDE VERGÜTUNG. 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 SUCCESS-SERVICES DURCH PTC BEEINTRÄCHTIGT WERDEN KÖNNTEN. PTC ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR DEN SCHUTZ ODER DEN VERLUST VON KUNDENDATEN ODER - INFORMATIONEN. DIE GESETZLICHE HAFTUNG VON PTC FÜR VERLETZUNGEN DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT ODER DAS ARGLISTIGE VERSCHWEIGEN VON MÄNGELN BLEIBT DAVON UNBERÜHRT.
10. PTC kommt mit ihren Leistungspflichten nicht in Verzug, soweit ihre Leistung durch Gründe verzögert oder verhindert wird, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen, einschließlich Fällen höherer Gewalt, Handlungen des Kunden, Handlungen von Dritten, die nicht PTC unterstehen, und aufgrund von Nichtverfügbarkeit von Personal wegen Krankheit oder anderer Umstände außerhalb von PTC's Kontrolle. Die Success-Services können von keiner der Parteien ohne wichtigen Grund gekündigt werden und enden gemäß den Bestimmungen des PTC-Angebotes.