

PTV-Dienstbedingungen

Software-as-a-Service

Dokumentinformationen

Kurztitel	PTV-Dienstbedingungen Software-as-a-Service
Version	V.2.1.0 vom 10.02.2026

Inhalt

1	Allgemeine Regelungen	4
2	Begriffsbestimmungen.....	4
3	PTV Group-ID	5
4	Beginn, Laufzeit und Kündigung der Subscription	6
5	Leistungen von PTV, Rechte an Software und Daten	7
6	Drittlizenzen.....	8
7	Nutzungsentgelt und Zahlungsbedingungen	8
8	Nutzung von PTV SaaS	9
9	Rechte an Input-Daten und Hochgeladenen Daten	11
10	Allgemeine Kundenanfragen.....	12
11	SLA.....	12
12	Einschränkungen während der Testphase	15
13	Gewährleistung	16
14	Verletzung geistigen Eigentums	17
15	Haftung, Schadensersatz.....	17
16	Übertragung auf Dritte, Nachunternehmer, Aufrechnung	18
17	Datensicherheit und Datenschutz, Zugang durch bzw. Übermittlung in Drittländer	18
18	Wechsel und Interoperabilität	19
19	Erfüllung der Transparenzpflichten nach der Datenverordnung	20
20	Schlussbestimmungen	20

1 Allgemeine Regelungen

- 1.1. Diese PTV-Dienstbedingungen Software-as-a-Service („Dienstbedingungen“) bilden die Grundlage für ein Vertragsverhältnis zwischen der PTV Planung Transport Verkehr GmbH, Haid-und-Neu-Straße 15, 76131 Karlsruhe, Deutschland, oder einem verbundenen Unternehmen der PTV Planung Transport Verkehr GmbH (nachfolgend gemeinsam „PTV“), und Unternehmen, die Software von PTV als Software-as-a-Service nutzen („Kunde“). Sowohl PTV als auch der Kunde werden hierin einzeln als „Partei“ und gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.
- 1.2. Änderungen dieser Dienstbedingungen werden dem Kunden von PTV schriftlich oder per E-Mail innerhalb einer angemessenen Frist vor der beabsichtigten Änderung mitgeteilt. PTV nimmt Änderungen, die wesentliche Vertragsbedingungen betreffen, nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen (z. B. geänderte Gesetzeslage, Sicherheitsanforderungen, Einstellung veralteter Funktionen) vor. Widerspricht der Kunde solchen Änderungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Bei Änderungen von Preis oder von Art, Format, Qualität oder Menge einer vertraglich vereinbarten Datenbereitstellung steht dem Kunden ein kostenfreies Sonderkündigungsrecht bis zum Wirksamwerden der Änderung zu; bereits gezahlte Entgelte für ungenutzte Zeiträume werden pro rata erstattet. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Kunde im Falle der Änderung der Bedingungen gesondert hingewiesen. Widerspricht der Kunde innerhalb der sechswöchigen Frist, so wird das Vertragsverhältnis unter den bisher geltenden Bedingungen fortgesetzt. Wird ein Widerspruch erhoben, ist PTV berechtigt, das mit dem Kunden bestehende Vertragsverhältnis sowie einzelne Subscriptions mit einer einmonatigen Kündigungsfrist zu kündigen. Änderungen lassen die Rechte des Kunden nach der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) unberührt.
- 1.3. Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn PTV ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht.
- 1.4. Nicht alle Vertragsdokumente können in der jeweiligen Landessprache bereitgestellt werden. Der Kunde erklärt sich mit englischen Texten einverstanden.
- 1.5. In die Schutzwirkung dieses Vertrages sind sämtliche Drittanbieter und Lieferanten der PTV einbezogen, die bei der Leistungserbringung mitwirken. Der Kunde bzw. Partner der PTV stellt diese Drittanbieter und Lieferanten von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieses Vertrages, insbesondere der Dienstbedingungen, resultieren.

2 Begriffsbestimmungen

- 2.1. **„Daten“** sind digitale Inhalte, die PTV dem Kunden zur Verfügung stellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geographie-, Verkehrs-, Zusatz-, Point-of-Interest- und Geodaten.

- 2.2. **„Dienstbeschreibung“** gibt die technischen Spezifikationen sowie Funktionalitäten von PTV SaaS in ihrer jeweils geltenden Fassung wiederabrufbar unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents#software-as-a-service>
- 2.3. **„PTV Software-as-a-Service (PTV SaaS)“** ist cloudbasierte Software nebst Daten, die von PTV über das Internet dem Kunden als Dienst bereitgestellt wird.
- 2.4. **„Drittlizenzen“** sind die in PTV SaaS enthaltenen Lizenzen, die PTV rechtmäßig von Dritten erworben hat und die besondere Bedingungen für PTV und den Kunden enthalten, wie in diesen Dienstbedingungen dargelegt, und die von Zeit zu Zeit von den Dritten geändert werden können, wobei diese Änderungen auch Gegenstand dieser Dienstbedingungen werden.
- 2.5. **„Kunde“** ist ein Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, der den Zugang zu PTV SaaS von PTV erworben hat und PTV SaaS zu gewerblichen Zwecken einsetzt, mithin ein gewerblicher Kunde ist.
- 2.6. **„Nutzer“** ist ein Inhaber einer registrierten PTV Group-ID, der PTV SaaS entweder selbst als Kunde oder im Rahmen seiner Tätigkeit als Angestellter oder Vertreter eines Kunden verwendet.
- 2.7. **„PTV Group“** ist die Umgebung, die der Bereitstellung von PTV SaaS dient.
- 2.8. **„PTV-Group-ID“** ist der personalisierte Zugang des Kunden zu PTV Group und zu den darüber angebotenen PTV SaaS und Inhalten.
- 2.9. **„SLA (Service-Level-Agreement)“** ist die Konkretisierung der Qualitätskriterien (insbesondere Reaktionszeit und Verfügbarkeit) für von PTV zu erbringenden wiederkehrenden Dienstleistungen für kostenpflichtige PTV SaaS.
- 2.10. **„SaaS-Subscription“** ist der Abschluss eines Abonnements für die zeitlich befristete Nutzung von PTV SaaS.

3 PTV Group-ID

- 3.1. Die Nutzung von PTV SaaS setzt das Bestehen einer registrierten PTV Group-ID gemäß den geltenden Bedingungen für die Nutzung und Registrierung einer PTV Group-ID voraus, welche unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents/id-registrierung> abrufbar sind und die der Kunde vor der Registrierung akzeptiert.
- 3.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Registrierungsdaten seiner PTV Group-ID aktuell zu halten.
- 3.3. Der Kunde versichert, dass er nur berechtigten Nutzern Zugang zu PTV SaaS verschafft. Der Kunde stellt sicher, dass seine Nutzer mit dem Erhalt einer Einladung zur Registrierung bzw. Freischaltung auf PTV Group und Verarbeitung ihrer Daten einverstanden sind. Der Kunde ergreift die notwendigen organisatorischen und sicherheitstechnischen Maßnahmen, um unbefugten Zugriff auf PTV SaaS zu unterbinden.
- 3.4. Hat PTV konkrete Anhaltspunkte dafür, dass ein unbefugter Nutzer oder ein Dritter unbefugt den Zugang des Kunden zum PTV-Konto oder zu PTV SaaS nutzt, so ist PTV

berechtigt, den Zugang des Kunden zu dem jeweiligen PTV SaaS zu sperren, bis ein Zugriff durch den unbefugten Nutzer oder Dritten ausgeschlossen werden kann.

- 3.5. PTV behält sich vor, den Zugriff des Kunden auf bestimmte Bereiche des PTV-Kontos zu beschränken oder das PTV-Konto zu löschen, sofern Anlass zu der Annahme besteht, dass der Kunde die Dienstbedingungen verletzt hat.

4 Beginn, Laufzeit und Kündigung der Subscription

- 4.1. Soweit nicht anders vereinbart, beginnt eine Subscription mit Annahme der Bestellung und hat eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten („Subscription-Laufzeit“). Eine Subscription verlängert sich jeweils um die Dauer der jeweils vereinbarten Subscription-Laufzeit, wenn sie nicht mit Wirkung zum Ende der Subscription-Laufzeit mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt wird.
- 4.2. Bei Upgrades (d.h. kostenpflichtigen Leistungserweiterungen wie z.B. Aufstockung des Volumens oder der Nutzeranzahl, längere Subscription-Laufzeit) beginnt die Subscription-Laufzeit erneut ab dem Zeitpunkt des Upgrades. Die bisherige Subscription wird pro rata temporis bis zum Neubeginn der Subscription abgerechnet.
- 4.3. Downgrades (d.h. Reduzierung des Leistungsumfangs wie z.B. Reduzierung des Volumens oder der Nutzeranzahl, Verkürzung der Subscription-Laufzeit) wirken erst nach Ende der laufenden Subscription-Laufzeit, d.h., Downgrades gelten erstmals ab Beginn der verlängerten Subscription-Laufzeit.
- 4.4. Eine Kündigung kann vom Kunden mit dem Verlangen des Wechsels gemäß Art. 25-31 der Datenverordnung verknüpft werden. Im Falle der Äußerung bloß eines Wechselwunsches ist dies gleichzeitig als Kündigung der Subscription zu verstehen. Der Kunde hat PTV den beabsichtigten Wechsel spätestens zwei Monate vor dem gewünschten Wechseltermin schriftlich mitzuteilen. Für den Wechsel gilt ergänzend Ziffer 18 dieser Dienstbedingungen.
- 4.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für PTV liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde in Zahlungsverzug befindet oder nicht unerheblich gegen diese Dienstbedingungen verstößt, insbesondere durch eine gegen diese Dienstbedingungen verstoßende Nutzung von PTV SaaS.
- 4.6. Bei Beendigung einer Subscription (Vertragsende / Wechsel) stellt PTV dem Kunden unbeschadet gesetzlicher Aufbewahrungspflichten alle exportierbaren Daten für einen Zeitraum von dreißig (30) Kalendertagen nach Wirksamwerden der Beendigung, mithin nach Ablauf der Kündigungsfrist, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zum Abruf bereit („Abruffenster“) und leistet angemessene technische Unterstützung einschließlich offener Schnittstellen zum Wechsel zu Diensten gleicher Dienstart (vgl. Ziffer 18). Der Kunde hat nach Ablauf des Abruffensters alle Software und Daten in Zusammenhang mit PTV SaaS zu löschen und sonstige von PTV im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages überlassene Materialien und Unterlagen an PTV zurückzugeben. Soweit sich Kopien der Software und Daten, Materialien und Unterlagen auf Datenverarbeitungsanlagen des Kunden befinden, wird

der Kunde diese Software und Daten, Materialien und Unterlagen löschen oder löschen lassen und PTV die Löschung schriftlich bestätigen.

5 Leistungen von PTV, Rechte an Software und Daten

- 5.1. PTV stellt PTV SaaS im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten und nach Maßgabe dieser Dienstbedingungen zur Verfügung. Die PTV kann die Funktionen und Merkmale von PTV SaaS sowie den Zugang zu PTV SaaS verbessern und erweitern. Mit der Bereitstellung dieser Verbesserungen und Erweiterungen wird die geänderte PTV SaaS Vertragsgegenstand im Sinne dieser Dienstbedingungen. Darüber hinaus gehende Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen von PTV SaaS sowie ihres Bestands, insbesondere die Ersetzung von PTV SaaS sowie die Abkündigung einzelner PTV SaaS, sind der PTV im Rahmen ihrer allgemeinen Produktpolitik erlaubt. Bei der Abkündigung einzelner PTV SaaS beträgt die Ankündigungsfrist einen (1) Monat. Im Hinblick auf die Bereitstellung von Daten erfolgen Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen und unter Wahrung der Rechte des Kunden nach der Datenverordnung. PTV setzt den Kunden drei (3) Monate vor Durchführung einer solchen Änderung hierüber in Textform in Kenntnis. Die Änderung ist verbindlich und somit Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht die betroffene Subscription in Textform zum Zeitpunkt der Durchführung einer solchen Änderung kündigt. Das Recht auf Kündigung des Vertrages durch den Kunden bei wesentlichen Änderungen im Hinblick auf die Bereitstellung von Daten bleibt unberührt (Art. 13 Abs. 5 lit. g Datenverordnung).
- 5.2. Alle Komponenten von PTV SaaS einschließlich der Software und der Daten sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software und den Daten liegen ausschließlich bei PTV und ihren Lieferanten. Mit Ausnahme der hierin ausdrücklich gewährten Rechte werden durch diese Dienstbedingungen dem Kunden keine Rechte an Patenten, Urheberrechten, Datenbankrechten, Geschäftsgeheimnissen, Handelsnamen, Marken (registriert oder nicht) oder anderen Rechten oder Lizenzen in Bezug auf PTV SaaS oder die Dienstbeschreibung gewährt. Jede über die bestimmungsgemäße Nutzung von PTV SaaS hinausgehende Nutzung von Software und Daten, insbesondere der Versuch der Bearbeitung, des Weiterverkaufs oder des Exports von Daten, ist unzulässig. Urheberrechtshinweise und Markenbezeichnungen dürfen nicht verändert oder entfernt werden.
- 5.3. PTV räumt dem Kunden hiermit ein nicht exklusives, zeitlich befristetes, nicht übertragbares, widerrufliches Recht ein, PTV SaaS während der Vertragslaufzeit zu nutzen.
- PTV räumt dem Kunden über das PTV Group-Nutzer-Management die Möglichkeit ein, berechtigte Nutzer für die Nutzung von PTV SaaS freizuschalten und zu verwalten. Zu diesem Zweck lädt der Kunde seine berechtigten Nutzer durch Versendung einer PTV Group-Einladungsemail ein, sich zu registrieren bzw. freischalten zu lassen.
- 5.4. Der Kunde hat alle geltenden Bedingungen, insbesondere im Hinblick auf die vertraglich vereinbarten Anwendungsfälle, den Umfang der Transaktionen und Volumen, die Anzahl der Nutzer, Zugänge sowie Assets und territoriale Beschränkungen, einzuhalten.

- 5.5. Der Kunde hat die technischen Anforderungen und sonstigen technischen Spezifikationen nach Maßgabe der Dienstbeschreibung für PTV SaaS einzuhalten.
- 5.6. Soweit PTV neben Nutzungsrechten auch Serviceleistungen – Bspw. kostenpflichtigen Support – erbringt, so handelt es sich bei den Nutzungsrechten sowie den jeweiligen Serviceleistungen um einzelne Leistungsverpflichtungen, die jede für sich separat und unabhängig von den anderen Leistungsverpflichtungen besteht und eigenständig abgrenzbar („distinct“) ist.
- 5.7. PTV SaaS wird dem Kunden in seiner jeweiligen Standardversion bereitgestellt, ohne dass eine Anpassung oder Serviceleistung erforderlich oder geschuldet ist.

6 Drittlizenzen

- 6.1. PTV SaaS beinhaltet die Nutzung von Drittkomponenten und Geodaten, für die folgende Drittlizenzen in ihrer jeweils geltenden Fassung maßgeblich sind:
 - Lizenzvereinbarungen für Geodaten, abrufbar unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents/geodatenlizenzvereinbarung>
 - Bei Nutzung von Karten des Open-Street-Map-Projektes („OSM“) gilt die Open Database License, abrufbar unter <https://opendatacommons.org/licenses/odbl/1-0/>
- 6.2. PTV geht keine Zusicherungen, Garantien oder Verpflichtungen ein und übernimmt keinerlei Haftung oder Verpflichtung in Bezug auf den Inhalt oder die Nutzung einer solchen Software unter Drittlizenzen.

7 Nutzungsentgelt und Zahlungsbedingungen

- 7.1. Der Kunde zahlt für eine Subscription an PTV das vertraglich vereinbarte Nutzungsentgelt. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Kunde hat sämtliche Kosten und Entgelte zu tragen, die durch freigeschaltete ID-Inhaber als Nutzer seiner Produktinstanzen anfallen. Die vom Kunden freigeschalteten ID-Inhaber handeln auf Weisung und in Vertretung des Kunden.
- 7.2. Nutzungsentgelte für Subscriptions und nachfolgende Verlängerungszeiträume sind jeweils im Voraus zu leisten. Soweit nicht anders vereinbart, werden die Nutzungsentgelte monatlich am ersten Tag der jeweiligen Subscription-Laufzeit für die laufende Subscription-Laufzeit fällig. Zusätzliche verbrauchsabhängige Entgelte werden produktspezifisch nach den jeweils geltenden Konditionen abgerechnet und nach Ende der jeweiligen Subscription-Laufzeit fällig. Bei Verlängerung einer Subscription kann PTV verbrauchsabhängige Entgelte gemeinsam mit den Nutzungsentgelten für die jeweils laufende Subscription-Laufzeit abrechnen. PTV behält sich vor, Nutzungsentgelte für die Subscription gemeinsam abzurechnen.
- 7.3. Nutzungsentgelte sind mit Rechnungsstellung sofort fällig und ohne Abzug mit Rechnungsstellung zu zahlen.

- 7.4. Die verfügbaren Zahlungsmittel werden im jeweiligen Bestellprozess ausgewiesen. PTV behält sich vor, die zur Verfügung stehenden Zahlungsmittel jederzeit zu ändern. Alle Kreditkartenzahlungen unterliegen einer Validierung und Genehmigung des Kartenausstellers.
- 7.5. Sollte eine fällige Zahlung nicht bei PTV eingehen, weil die jeweilige Zahlungsart abgelaufen ist oder das Guthaben nicht ausreicht oder aus einem anderen Grund die Zahlung ausbleibt bzw. scheitert, kann dem Kunden die Nutzung von PTV SaaS so lange verwehrt werden, bis die fällige Zahlung vollständig bei PTV eingeht. Die Geltendmachung weiterer Rechte aufgrund Zahlungsverzugs bleibt hiervon unberührt. Der Kunde erstattet der PTV insb. etwaige Kosten von Rücklastschriften und Rückbuchungen.
- 7.6. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von PTV schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 7.7. PTV ist berechtigt, im Rahmen ihrer allgemeinen Preispolitik unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten mit Wirkung zum nächstmöglichen Kündigungs- bzw. Beendigungszeitpunkt die Nutzungsentgelte durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunden zu ändern. Preisanpassungen gelten nicht für Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat. Der Vertrag gilt als entsprechend geändert.
- 7.8. Rechnungen werden ausschließlich in elektronischer Form übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, PTV zwecks Rechnungsversand zwei (2) gültige E-Mailadressen zu benennen. Bei eingetretenen Änderungen hat der Kunde PTV unverzüglich darüber zu informieren. Wurde eine Zahlung im Rahmen des SEPA B2B-Lastschriftverfahrens oder des SEPA Core Direct Debit-Verfahrens vereinbart, verkürzt sich die Meldefrist auf mindestens einen Bankarbeitstag.
- 7.9. Ist der Kunde gesetzlich verpflichtet, von einem zu zahlenden Betrag Steuern abzuziehen oder einzubehalten, so erhöht sich der zu zahlende Betrag in dem Umfang, der erforderlich ist, damit PTV nach allen notwendigen Abzügen und Einbehalten eine Zahlung in Höhe des Betrages erhält, den PTV ohne diese Abzüge oder Einbehalte erhalten hätte. PTV wird den Kunden unterstützen, um eine Quellensteuerermäßigung im Rahmen eines etwaigen Doppelbesteuerungsabkommens zu erreichen.

8 Nutzung von PTV SaaS

- 8.1. Der Kunde nutzt PTV SaaS gemäß der produktspezifischen Dienstbeschreibung und dem für kostenpflichtige PTV SaaS geltenden SLA.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und Haftung dafür, dass seine Kundenlösung für den Anwendungsfall funktionsfähig ist, insbesondere auch im Hinblick auf die Integration von PTV SaaS in seine eigene Software bzw. Dienste oder das Hochladen/Bearbeiten eigener Daten. PTV steht nicht dafür ein, dass PTV SaaS

erfolgreich integriert werden kann bzw. die entsprechende Kundenlösung funktionsfähig ist.

- 8.2. Dem Kunden ist es ausschließlich im Rahmen eines vollständig transaktionsbasierten Tarifs erlaubt, Lasttests durchzuführen. Solche Lasttests verbrauchen abrechnungsrelevante und damit kostenpflichtige Transaktionen. Ausgeschlossen sind Lasttests für alle sonstigen Tarife, z.B. basierend auf User, Asset oder ähnlichem, selbst wenn die Tarife teilweise transaktionsbasiert sind.
- 8.3. Der Kunde darf PTV SaaS nur im Einklang mit den Dienstbedingungen und den gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, PTV SaaS nicht in Verbindung mit oder für missbräuchliche, unethische, Persönlichkeitsrechte Dritter verletzende oder anderweitig unangemessene Aktivitäten zu nutzen.
- 8.4. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren von PTV SaaS ändern, erweitern oder gefährden.
- 8.5. Sofern nicht durch geltendes Recht gestattet, ist es dem Kunden untersagt,
 - die gesamte PTV SaaS oder Teile davon in irgendeiner Form, durch irgendein Medium oder mit irgendeinem Mittel zu kopieren, zu modifizieren, zu duplizieren, abgeleitete Werke zu erstellen, umzugestalten, zu spiegeln, (neu) zu veröffentlichen, herunterzuladen, anzuzeigen, zu übersetzen; oder
 - die gesamte PTV SaaS oder Teile davon zu dekompileieren, zu re-kompilieren, zu disassemblieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig auf eine für den Menschen lesbare Form zu reduzieren.
- 8.6. Der Kunde verpflichtet sich, alle Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct der PTV in seiner jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter https://www.ptvgroup.com/de/verhaltenskodex_de.pdf, im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten.
- 8.7. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm freigeschalteten Nutzer sämtliche Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung von PTV SaaS einhalten, als wären sie selbst durch diese Dienstbedingungen gebunden. Der Kunde hat sich das Verhalten des von ihm freigeschalteten Nutzers wie eigenes zurechnen zu lassen. Der Kunde stellt PTV von allen Schäden frei, die PTV durch vertragswidriges Verhalten des Nutzers entstehen.
- 8.8. PTV SaaS unterliegt aufgrund der Art und Weise der Bereitstellung über das Internet gewissen technischen Grenzen, insbesondere beim Einstellen von Anfragen und dem Abruf von Daten. Im Rahmen einer fairen Nutzung (Fair Usage) soll der Zugang zu PTV SaaS allen Nutzern in gleichem Maße zur Verfügung stehen. Unfaire Nutzung bedeutet, dass einzelne Nutzer zum Nachteil der übrigen Nutzer übermäßigen Gebrauch von PTV SaaS machen. Der Nutzer hat eine solche unfaire Nutzung zu unterlassen. Um eine optimale Performance für alle Nutzer sicherzustellen und eine unfaire Nutzung zu unterbinden, ist PTV berechtigt, restriktive Maßnahmen zu ergreifen, bspw. durch Einschränkungen der Nutzung von PTV SaaS. PTV ist berechtigt, den Nutzer vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn seine unfaire Nutzung die Leistungsfähigkeit von PTV SaaS schwerwiegend beeinträchtigt.

9 Rechte an Input-Daten und Hochgeladenen Daten

- 9.1. PTV ist berechtigt, die vom Kunden in PTV SaaS eingegebenen Daten, die nicht personenbezogen sind („Input-Daten“), in dem für die Erbringung und Verbesserung von PTV SaaS erforderlichen Umfang zu verarbeiten. Soweit PTV Input-Daten für Verbesserungszwecke nutzt, erfolgt dies ausschließlich in aggregierter und/oder anonymisierter Form; Geschäftsgeheimnisse des Kunden werden gewahrt.

Input-Daten können auch Rohdaten umfassen, die der Kunde eingibt und die PTV zur Verbesserung des Dienstes analysiert und zu experimentellen Zwecken auswertet. Bei Verkehrsmodellen handelt es sich nicht um Input-Daten.

- 9.2. Zu diesem Zweck räumt der Kunde PTV ein weltweites, unentgeltliches, dauerhaftes, unterlizenzierbares und nicht exklusives Recht ein, diese Input-Daten im Rahmen von PTV SaaS zu veröffentlichen, insbesondere diese Input-Daten:

- a) auf einem PTV-Server oder bei einem von PTV beauftragten Dritten zum Zwecke der Bereitstellung von PTV SaaS zu speichern;
- b) für andere Nutzer mit berechtigtem Zugang zu einer speziellen Route über das Internet und/oder eine App bereitzustellen;
- c) zu verarbeiten und zu vervielfältigen, soweit dies für den Betrieb von PTV SaaS erforderlich ist;
- d) in anonymisierter/aggregierter Form für die Bereitstellung anderer Dienste und Anwendungen zu verwenden.

- 9.3. Der Kunde sichert zu, dass er berechtigt ist, PTV die vorbeiz. Rechte an den Input-Daten einzuräumen (insbesondere, dass keine Rechte des geistigen Eigentums entgegenstehen) und, dass diese keine sensiblen Geschäftsdaten bzw. Geschäftsgeheimnisse enthalten und stellt PTV von allen entgegenstehenden Rechten Dritter an den Input-Daten frei.

- 9.4. Darüber hinaus kann der Kunde bei ausgewählten PTV SaaS aktiv Datenbanken, insbesondere Verkehrsmodelle, in PTV SaaS laden („Hochgeladene Daten“) sowie Hochgeladene Daten öffentlich zur Verfügung stellen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass er zur Nutzung, d.h., die Art und Weise der Nutzung einschließlich der Dateneingabe und Veröffentlichung der Daten durch ihn oder Dritte, berechtigt ist. Der Kunde sichert zu, dass er über alle Berechtigungen und Einwilligungen hinsichtlich der Hochgeladenen Daten verfügt und stellt PTV von allen entgegenstehenden Rechten Dritter in Zusammenhang mit den Hochgeladenen Daten frei.

- 9.5. PTV stellt sicher, dass der Kunde jederzeit Zugriff auf die im Rahmen der Nutzung erzeugten oder bereitgestellten Daten (Input-Daten, Hochgeladene Daten) in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhält. Der Zugriff erfolgt unentgeltlich und ohne unangemessene Verzögerung. Eine Weitergabe an Dritte ist zulässig, sofern dies mit den Bestimmungen der Datenverordnung vereinbar ist. Geschäftsgeheimnisse werden nur unter geeigneten technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen gemäß Art. 8 Datenverordnung bereitgestellt.

10 Allgemeine Kundenanfragen

- 10.1. PTV beantwortet allgemeine Fragen der Kunden und Nutzer zur Funktionsweise, Nutzung und Bedienung von PTV SaaS („Kundenanfragen“). Die Beantwortung konkreter Fragen zur Applikationsentwicklung, technischen Anbindung an Systeme des Kunden sowie technische Beratung und jegliche Form der Fehleranalyse und Fehlerbehebung sind nicht Gegenstand des Kundenservice.
- 10.2. Kundenanfragen können von den Kunden und Nutzern über das Helpdesk-Portal unter <https://support.ptvgroup.com> oder über die Support App des jeweiligen Produkts gestellt werden und werden von dem für den Kunden zuständigen vertragsschließenden Unternehmen der PTV bearbeitet.

11 SLA

11.1. SLA-Support bei Fehlern von PTV SaaS

SLA-Supportanfragen des Kunden bei Fehlern von PTV SaaS können über das Helpdesk-Portal unter <https://support.ptvgroup.com> oder über die Support App des jeweiligen Produkts gestellt werden.

Im Falle eines Fehlers der Klasse 1 oder 2 hat der Kunde seine SLA-Supportanfrage über die in der Benachrichtigung über die Produktaktivierung angegebenen E-Mailadresse an PTV zu senden.

SLA-Supportanfragen dürfen nur durch den Kunden und nicht durch Nutzer gestellt werden.

11.2. Fehlerklassifizierung

11.2.1. Stellt der Kunde einen Fehler von PTV SaaS fest, so hat er mit seinem Supportticket

- eine Beschreibung des Fehlers,
- Nachweise über das Auftreten des Fehlers, und
- die Schwere des Fehlers gemäß der in Ziff. 11.2.2 definierten Klassen 1-4

an PTV zu übermitteln.

11.2.2. Fehler sind nach deren Schwere in die folgenden Fehlerklassen einzustufen:

- Klasse 1: Hohe Kundenrelevanz, d.h., wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, sind deutlich gestört oder oft unterbrochen. Der Kunde kann seine tägliche Arbeit nicht durchführen, ihm droht Datenverlust oder ein vollständiger Systemausfall. Es gibt keine Möglichkeit einer Umgehungslösung.
- Klasse 2: Mittlere Kundenrelevanz, d.h., die Nutzung von PTV SaaS ist weiterhin möglich, jedoch mit großen Einschränkungen bei der Leistung oder den Funktionalitäten.

- Klasse 3: Geringe Kundenrelevanz, d.h., die Leistung oder Funktionen von PTV SaaS sind sporadisch oder teilweise eingeschränkt. Die tägliche Arbeit ist nur marginal beeinträchtigt.
- Klasse 4: Keine Kundenrelevanz, d.h., es handelt sich um Sachverhalte mit geringer Dringlichkeit wie Fragen zu Funktionen oder Routinenachrichten.

PTV behält sich das Recht vor, Fehler nach Priorität und Schwere zu klassifizieren, wenn der Kunde keine Fehlereinstufung vornimmt.

PTV behält sich das Recht vor, einen Fehler neu einzustufen, wenn sich herausstellt, dass die ursprüngliche Einstufung durch den Kunden nicht der tatsächlichen Schwere entspricht oder Fehlerkorrekturen bereits teilweise implementiert wurden, die eine Neueinstufung des Fehlers zur Folge haben.

11.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten für durch den Kunden korrekt gemeldete Fehler von PTV SaaS bestimmen sich in Abhängigkeit von der Schwere des Fehlers wie folgt:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
1	Vier (4) Stunden
2	Sechs (6) Stunden
3	Eine (1) Woche
4	Mehr als eine (1) Woche

Der Beginn der Reaktionszeit entspricht dem Zeitpunkt, zu dem das Ticket im Supportportal übermittelt wurde oder zu dem die E-Mail mit der SLA-Supportanfrage zugegangen ist.

Die Bearbeitung des Fehlers beginnt mit Annahme des Tickets, setzt sich über dessen Analyse fort und endet mit der Definition und Umsetzung einer dauerhaften Lösung oder einer Umgehungslösung. Der Kunde erkennt an, dass Softwareprogramme anfällig für Fehler sind, die nicht so schnell oder vollständig wie geplant behoben werden können. Im Übrigen gilt Ziff. 13.

11.4. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von PTV SaaS wird auf der Grundlage der folgenden Werte, die als prozentualer Zeitanteil über einen Monat berechnet werden, mit Ausnahme der Zeitfenster, die für planmäßige Wartungsarbeiten reserviert sind, bestimmt:

- Bruttoverfügbarkeit in Minuten: $VB = \text{Anzahl Kalendertage pro Monat} * 24 \text{ Stunden} * 60 \text{ Minuten}$
- Wartung in Minuten: $WG = \text{Zeit für planmäßige Wartung}$
- Nettoverfügbarkeit in Minuten: $VN = VB - WG$
- Ausfallzeit in Minuten: A

- Tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent: $V = (VN - A) / VN$

PTV SaaS hat folgende tatsächliche Verfügbarkeit

V: 99,9%

PTV plant regelmäßige, proaktive Wartungen der Server („**Planmäßige Wartung**“) ein. Durchschnittlich beträgt die Unterbrechung von PTV SaaS eine (1) Stunde pro Woche pro Regionscluster. Unterbrechungen von PTV SaaS, die eine Dauer von einer (1) Stunde überschreiten, werden üblicherweise zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus angekündigt. Dies gilt nicht für Notfälle, bei denen sofort gehandelt werden muss. Es gelten die folgenden Definitionen:

- Der Übergabepunkt ist der Übergang vom Internet in das Rechenzentrum der Servicedaten.
- Die Dienste gelten als verfügbar, wenn die Methoden der Dienst-Schnittstelle oder die Anwendung auf definierte Requests („**Requests**“) am Übergabepunkt definierte Responses („**Responses**“) erzeugen.
- Ausfallzeit bezeichnet die Zeit, in der ein definierter Request am Übergabepunkt keine Response erzeugt.

11.5. Servicegutschrift

- 11.5.1. Erfüllt PTV die in diesen Bedingungen angegebene Verfügbarkeit einschließlich Zeiten der Nichtverfügbarkeit gem. Ziff. 11.5.2 nicht, kann der Kunde eine Servicegutschrift für Nichtverfügbarkeit wie in dieser Ziff. 11.5.1 beschrieben beantragen.

Die in dieser Ziff. 11.5.1 festgelegte Servicegutschrift lässt zwingende gesetzliche Rechte des Kunden nach der Datenverordnung, insbesondere zu Datenzugang, Datenexport und Wechsel, unberührt; Rechtsbehelfe hieraus bleiben bestehen.

Die Servicegutschrift beschränkt die weiteren Rechtsbehelfe des Kunden hinsichtlich der Nichtverfügbarkeit von PTV SaaS nicht. Die Haftungsregelungen nach Ziffer 15 dieser Dienstbedingungen bleiben unberührt.

Die Servicegutschriften werden als Prozentsatz des gesamten monatlichen Nutzungsentgelts des Kunden wie folgt berechnet:

Verfügbare Gesamtbetriebszeit pro Monat

- 100% - 99,9%: 0% Servicegutschrift
- 99,89% - 99,0%: 10% Servicegutschrift
- weniger als 99,0%: 20% Servicegutschrift

Um einen Anspruch auf eine Servicegutschrift geltend zu machen, hat der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit einen vollständigen Bericht mit allen erforderlichen Informationen, insbesondere eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls/der Vorfälle, Zeitpunkt und Dauer des Vorfalls, einen Netzwerk-Traceroute, die betroffene(n) URL(s) und alle vom Kunden unternommenen Versuche zur Behebung des Vorfalls, einzureichen. Dieser Bericht, einschließlich ausreichender Nachweise, ist innerhalb von dreißig

(30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit per E-Mail an ordermanagement@ptvgroup.com einzureichen.

Bestätigt PTV, dass die prozentuale Gesamtbetriebszeit in einem Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, unter 99,9% liegt, gewährt PTV dem Kunden eine Servicegutschrift.

Servicegutschriften (i) können auf künftige Rechnungen an den Kunden angerechnet werden (d.h. auf Verlängerungen der Subscription, Nachbestellungen und Mehrkosten), (ii) können nicht in Geld umgetauscht oder in eine Entschädigung umgewandelt werden und (iii) verfallen ersatzlos, wenn sie nicht innerhalb von zwölf (12) Monaten nach ihrer Ausstellung eingelöst werden.

Die maximale Servicegutschrift, die PTV für Ausfallzeiten ausstellt, beträgt 20% der Vergütung, die der Kunde für den Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, schuldet.

PTV wird nach ihrem pflichtgemäßen Ermessen die zur Verfügung stehenden Informationen auswerten und eine Analyse von Servicedaten im Zusammenhang mit dem Ausfall vornehmen, um die Gültigkeit und den Umfang des Anspruchs zu bestimmen.

11.5.2. Bei der Bestimmung der Nichtverfügbarkeit für die Berechnung einer Servicegutschrift bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt, wenn

- die Nichtverfügbarkeit auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen ist, welche zweiundsiebzig (72) Stunden zuvor angekündigt wurden;
- die Nichtverfügbarkeit auf die Nutzung von Diensten, Soft- oder Hardware zurückzuführen ist, die nicht von PTV bereitgestellt werden, z.B. Software oder Dienste des Kunden oder eines Dritten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Handlungen oder Unterlassungen von Mitarbeitern, Vertretern, Vertragspartnern oder Lieferanten des Kunden zurückzuführen ist, oder auf Personen, die über die Konten oder Geräte autorisierter Nutzer Zugang zu PTV SaaS des Kunden erhalten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Faktoren zurückzuführen ist, die außerhalb der Kontrolle der PTV liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse Höherer Gewalt; oder
- der Kunde gegen die Bedingungen des Vertrages (einschließlich der Zahlungsverpflichtungen gegenüber PTV) verstößt.

12 Einschränkungen während der Testphase

12.1. Soweit für die jeweilige PTV SaaS verfügbar, kann der Kunde PTV SaaS kostenlos und ausschließlich zu Testzwecken nutzen („Testphase“). Eine kommerzielle/operative Nutzung ist dem Kunden untersagt. PTV kann nach freiem Ermessen die Testphase für die jeweilige PTV SaaS jederzeit ohne Angabe von Gründen beenden. Der Kunde kann die Testphase – ggfls. mit Löschung seines PTV-Kontos sofern keine kostenpflichtigen Subscriptions bestehen - ebenfalls jederzeit beenden.

- 12.2. PTV kann die dem Kunden in der Testphase eingeräumte Nutzung von PTV SaaS jederzeit nach eigenem Ermessen funktional und inhaltlich einschränken, widerrufen oder beenden. PTV behält sich weitere Einschränkungen hinsichtlich Anzahl, Umfang, Inhalt und Dauer vor.
- 12.3. PTV ist berechtigt, jederzeit die technische Basis und das Umfeld von PTV SaaS zu verändern, insbesondere kann PTV die Cloud selbst sowie ihren Standort verändern. PTV behält sich eine Anpassung der entsprechenden Dokumente an diese Änderung vor. Der Kunde kann die Testphase jederzeit beenden, sollte er mit einer solchen Änderung nicht einverstanden sein.
- 12.4. PTV übernimmt während der Testphase keine Gewährleistung hinsichtlich der Funktionseigenschaften und der Verfügbarkeit von PTV SaaS.
- 12.5. Während der Testphase erbringt PTV keinen Support für PTV SaaS.
- 12.6 PTV übernimmt keinerlei Haftung im Rahmen oder im Zusammenhang mit der Nutzung von PTV SaaS während der Testphase. Dieser Haftungsausschluss gilt insbesondere für Unfallschäden, Folgeschäden, indirekte Schäden, Gewinnausfälle, oder Betriebsunterbrechungen, unabhängig davon, ob der Geschädigte auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde oder nicht. Dieser Haftungsausschluss betrifft jedoch nicht die zwingende gesetzliche Haftung gemäß §§ 276 Abs. 3, 278 S. 2, 599 BGB.
- 12.7 Die Pflichten der PTV aus Kapitel-VI der Datenverordnung also die Pflichten bzgl. der Ermöglichung und Durchführung von Wechseln zwischen Datenverarbeitungsdiensten, gelten bei Testversionen nicht (vgl. Art. 31 Abs. 2 Datenverordnung).

13 Gewährleistung

- 13.1. Sollte PTV SaaS einen Mangel aufweisen oder funktional von der Dienstbeschreibung abweichen, hat der Kunde PTV unverzüglich in Textform eine genaue Beschreibung des Problems einschließlich aller zur Fehlerbehebung nützlichen Informationen mitzuteilen. PTV wird korrekt gemeldete Mängel innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Schlägt die Mängelbeseitigung wiederholt und endgültig fehl und stellt dies für den Kunden einen wichtigen Grund dar, so ist der Kunde berechtigt, die Subscription ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, wegen Mängeln die vereinbarte Vergütung zu mindern. Das Recht des Kunden, bei Mängeln die Vergütung anteilig nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung ganz oder teilweise zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt. PTV leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in den Grenzen der Ziff. 15.
- 13.2. Dem Kunden ist bekannt, dass Anwendungen mit Karten, geographischen Attributen, POIs, Mauttarifinformationen, Emissionen, Geschwindigkeitsbegrenzungen, Truckattributen, langen Postleitzahlen und anderen Inhalten sowie Verkehrsdaten und -prognosen die tatsächlichen Gegebenheiten niemals vollkommen präzise und vollständig abbilden können, insbesondere aufgrund der zeitlichen Verzögerung zwischen einer Veränderung der Umgebung und der Aufnahme in PTV SaaS. Eine solche Lücke zwischen den tatsächlichen Gegebenheiten und ihrer Wiedergabe sowie dem daraus resultierenden Qualitätsverlust gilt nicht als Mangel von PTV SaaS.

- 13.3. Sofern ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Beseitigung durch PTV unterfällt („Scheinmangel“), kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen der PTV zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen der PTV zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.

14 Verletzung geistigen Eigentums

- 14.1. PTV SaaS ist frei von Schutzrechten Dritter, die einer vertragsgemäßen Nutzung von PTV SaaS entgegenstehen. Allerdings sind etwaige Mängelansprüche stets und ausschließlich auf PTV SaaS in ihrer eigenständigen („**stand-alone**“) PTV-Standardversion beschränkt.
- 14.2. Die Gewährleistung für Rechtsmängel ist ausgeschlossen, wenn die von Dritten geltend gemachten Ansprüche durch Nutzungen des Kunden begründet sind, die über die nach den vertraglich ausdrücklich zugestandenen Nutzungen von PTV SaaS hinausgehen.
- 14.3. Bestehen Ansprüche gegen PTV aufgrund von Rechtsmängeln, so ist PTV nach ihrer Wahl berechtigt,
- von einer Drittpartei, die das verletzte Schutzrecht innehat, für den vertraglich vereinbarten Nutzungszweck hinreichende Nutzungsrechte einzuholen, oder
 - PTV SaaS in der Weise zu verändern oder – insb. durch eine neue Version oder eine andere PTV SaaS – zu ersetzen, dass PTV SaaS Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität von PTV SaaS nicht erheblich beeinträchtigt wird.
- 14.4. Der Kunde ist verpflichtet, PTV unverzüglich von der Geltendmachung entsprechender Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten zu informieren, ihr sämtliche Entscheidungen über die wesentlichen Verteidigungsmaßnahmen zu überlassen und ohne Zustimmung der PTV kein Anerkenntnis abzugeben und keinen Vergleich über die geltend gemachten Ansprüche zu schließen. Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtungen, so sind Ansprüche gegen PTV aufgrund von Rechtsmängeln ausgeschlossen.
- 14.5. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf (12) Monate, es sei denn, PTV hat den Mangel arglistig verschwiegen.

15 Haftung, Schadensersatz

- 15.1. PTV haftet nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen (a) bis (e):
- a) PTV haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch die PTV, ihre gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten verursachte Schäden sowie für vorsätzlich verursachte Schäden sonstiger Erfüllungsgehilfen; für grobes Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen bestimmt sich die Haftung nach den unten in (e) aufgeführten Regelungen für leichte Fahrlässigkeit.

- b) PTV haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit durch die PTV, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.
 - c) PTV haftet für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für PTV bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war.
 - d) Die PTV haftet für Produkthaftungsschäden entsprechend der Regelungen im Produkthaftungsgesetz.
 - e) Die PTV haftet für Schäden aus der Verletzung von Kardinalpflichten durch die PTV, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen; Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Auftraggeber vertraut und vertrauen darf. Wenn die PTV diese Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt hat, ist ihre Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
- 15.2. PTV haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.
- 15.3. Eine weitere Haftung der PTV ist dem Grunde nach ausgeschlossen.
- 15.4. Alle Ansprüche gegen PTV auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen aus vertraglicher oder gesetzlicher Haftung, verjähren mit einer Frist von einem Jahr, es sei denn, PTV hat den Mangel arglistig verschwiegen. Der Beginn der Verjährungsfrist bestimmt sich nach § 199 Abs. 1 BGB.

16 Übertragung auf Dritte, Nachunternehmer, Aufrechnung

- 16.1. PTV darf das mit dem Kunden bestehende Vertragsverhältnis sowie einzelne Subscriptions auf einen Dritten übertragen, es sei denn der Wechsel des Vertragspartners beeinträchtigt berechnete Interessen des Kunden.
- 16.2. PTV behält sich vor, für die Erbringung von Leistungen Nachunternehmer einzubeziehen.
- 16.3. Eine Aufrechnung des Kunden mit nicht anerkannten oder nicht rechtskräftig entschiedenen Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Zurückbehaltungsrechte können gleichfalls nur geltend gemacht werden, soweit von PTV anerkannte oder rechtskräftig entschiedene Gegenforderungen bestehen.

17 Datensicherheit und Datenschutz, Zugang durch bzw. Übermittlung in Drittländer

- 17.1. PTV verarbeitet die Registrierungsdaten und alle anderen Daten, die der Kunde PTV im Rahmen der Initialisierung und der Ausführung von PTV SaaS übermittelt. Eine darüberhinausgehende Verarbeitung personenbezogener Daten (z. B. zur

Übermittlung von Informationen durch Produkte und Leistungen von PTV) findet nur statt, wenn der Kunde einer solchen Verarbeitung zugestimmt hat. Einzelheiten zur Datenverarbeitung sind in der jeweils geltenden Datenschutzerklärung, abrufbar unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents/datenschutzerklaerung> und TOMS unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents/auftragsverarbeitungsvertrag-anhang>, beschrieben.

- 17.2. Wenn der Kunde unter Verwendung von PTV SaaS personenbezogene Daten verarbeitet, ist der Kunde allein dafür verantwortlich, dass jede betroffene Person in diese Verarbeitung ihrer Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis dafür vorliegt. Der Kunde bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets die verantwortliche Stelle. Der Kunde stellt PTV von allen Ansprüchen der betroffenen Person frei und ersetzt PTV alle Schäden, die PTV aus einer Verletzung der Datenschutzbestimmungen entsteht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Verletzung nicht zu vertreten hat.
- 17.3. Die Parteien schließen eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO gemäß der jeweils geltenden Auftragsverarbeitung, abrufbar unter <https://www.ptvgroup.com/en/legal-documents/auftragsverarbeitungsvertrag?inline>, ab.
- 17.4 PTV wird geeignete Maßnahmen zur Verhinderung staatlicher Zugriffe und staatlicher Übermittlung von in der EU gespeicherten nicht-personenbezogenen Daten durch Drittländer treffen bzw. Anordnungen von Gerichten oder Behörden von Drittländern anfechten. Eine Anerkennung ausländischer Anordnungen zu Datenzugriff oder Datenherausgabe wird nur bei völkerrechtlicher Grundlage erfolgen. Soweit zulässig, wird PTV den Kunden entsprechend benachrichtigen.

18 Wechsel und Interoperabilität

- 18.1 PTV ist Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten im Sinne der Datenverordnung.
- 18.2. Der Kunde ist berechtigt, während der Vertragslaufzeit und bis zu drei Monate nach Vertragsende eine vollständige, strukturierte und maschinenlesbare Kopie aller Daten, Metadaten und Konfigurationen anzufordern, um den Wechsel zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst gleicher Dienstart zu ermöglichen. PTV unterstützt den Wechsel nach Maßgabe von Art. 23–26 Datenverordnung, insbesondere durch Bereitstellung der erforderlichen Verfahren, Formate und Interoperabilitätsschnittstellen. PTV wirkt nach Treu und Glauben mit, um Funktionsäquivalenz zu erreichen. Dies kann auch durch Herauslösen einzelner Dienste geschehen, soweit dies technisch durchführbar ist.
- 18.3. PTV arbeitet mit allen Beteiligten, einschließlich dem übernehmenden Anbieter nach Treu und Glauben zusammen, damit der Wechsel effektiv vollzogen wird.
- 18.4. Wechselentgelte im Sinne von Art. 29 Datenverordnung werden ab dem 12.01.2027 nicht erhoben. Bis zum 12.01.2027 erhebt PTV ggf. ermäßigte Wechselgebühren, welche jedoch die PTV selbst in unmittelbarem Zusammenhang mit dem betreffenden Wechsel entstehenden eigenen Kosten nicht übersteigen.

- 18.5. Im Falle eines Wechselwunschs des Kunden stellt PTV dem Kunden einen Vertrag gemäß Art. 25 Datenverordnung zur Verfügung. Der Vertrag wird dem Kunden so zur Verfügung gestellt, dass dieser den Vertrag vor seiner Unterzeichnung speichern und reproduzieren kann.
- 18.6 Im Falle einer vorzeitigen Beendigung der Subscription durch den Kunden schuldet dieser eine Early Termination Fee in Höhe der Vergütung, die bis zum Ablauf der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit angefallen wäre, abzüglich ersparter Aufwendungen des Anbieters. PTV ist berechtigt, die Höhe der ersparten Aufwendungen nach billigem Ermessen festzulegen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die ersparten Aufwendungen höher sind.

19 Erfüllung der Transparenzpflichten nach der Datenverordnung

- 19.1 PTV veröffentlicht auf ihrer Website gemäß Art. 28 Datenverordnung Informationen über (i) die Gerichtsbarkeit(en) der IKT-Infrastruktur, die für die Erbringung der jeweiligen PTV SaaS genutzt wird, und (ii) technische, organisatorische und vertragliche Maßnahmen zur Verhinderung unrechtmäßiger staatlicher Zugriffe auf in der EU gespeicherte nicht-personenbezogene Daten, hält diese aktuell und stellt sie dem Kunden zum Abruf hier bereit: <https://www.ptvgroup.com/en/dateninformation?inline>
Der Link auf diese Informationen wird Vertragsbestandteil.
- 19.2. Erhält PTV rechtliche Anfragen von Behörden, die Zugriff auf solche Daten verlangen, prüft PTV diese Anfragen, bestreitet im Zweifel die Zulässigkeit und benachrichtigt den Kunden nach Maßgabe des geltenden Rechts (vgl. insbes. Art. 32 Datenverordnung).

20 Schlussbestimmungen

- 20.1. PTV ist berechtigt, die Übereinstimmung der tatsächlichen Nutzung der von ihr gelieferten PTV SaaS beim Kunden überprüfen zu lassen. Die Überprüfung darf nur durch einen auch gegenüber dem Kunden zur Verschwiegenheit verpflichteten, diesem gegenüber weisungsunabhängigen Sachverständigen erfolgen, der Informationen nur dann und soweit an PTV herausgeben darf, als dass Lizenzverstöße vorliegen und soweit diese zur Durchsetzung von Lizenzverstößen erforderlich sind. Insbesondere ist der Sachverständige dann, wenn die Lizenzverstöße eingeräumt und entsprechende Schadensersatzansprüche befriedigt sind, nicht berechtigt, überhaupt Informationen herauszugeben. Die Prüfung muss mit einer Frist von zwei (2) Wochen in Textform angekündigt werden.
- 20.2. Insbesondere bei Arbeitskämpfen, höherer Gewalt sowie anderen unüblichen und unvorhersehbaren Ereignissen (zusammen „Ereignisse höherer Gewalt“) wird die Subscription-Laufzeit um den Zeitraum verlängert, in dem PTV ohne eigenes Verschulden die PTV SaaS nicht zur Verfügung stellen konnte und den PTV für die Wiederaufnahme des Betriebs nach Beendigung der Störung benötigt. Dauert ein

Ereignis höherer Gewalt länger als drei (3) Monate an, hat jede Partei das Recht, die Subscription zu kündigen.

- 20.3. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass PTV SaaS Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Kunde wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung der PTV steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
- 20.4 Die in diesen Dienstbedingungen enthaltenen Regelungen, die sich auf Rechte und Pflichten aus der Datenverordnung beziehen, gelten ausschließlich im Verhältnis zu Kunden innerhalb der Europäischen Union in denen PTV Datenverarbeitungsdienste anbietet und sind auf Kunden außerhalb der Europäischen Union nicht anwendbar.
- 20.5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Dienstbedingungen unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen grundsätzlich nicht. Die Parteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am ehesten gerecht wird.
- 20.6. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts.
- 20.7. Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von PTV.
- 20.8 Auf die Möglichkeit des Zugangs zu einer zertifizierten Streitbeilegungsstelle bei Streitigkeiten aus der Datenverordnung gemäß Art. 10 Abs. 4 Datenverordnung wird hingewiesen.