

# Allgemeine Bedingungen für den Standard-Abonnements- und Dienstleistungsvertrag (Subscription and Services Agreement - SSA)

Um PROS in die Lage zu versetzen, Ihnen ein konkurrenzfähigstes und kosteneffektivstes Angebot zu unterbreiten, ist unsere erste Bitte, den PROS-Standard-Abonnements- und Dienstleistungsvertrag in Verbindung mit unseren Standardarbeitsaufträgen zu verwenden.

Wir verstehen den Wunsch, Ihren eigenen Vertragsdokument zu verwenden, und im Folgenden möchten wir auf die häufigsten allgemeinen Fragen zum PROS-Vertrag bzw. zum Abonnement- und Dienstleistungsvertrag (Subscription and Services Agreement - **SSA**) eingehen.

Die folgenden Fragen dienen nur zu Informationszwecken und stellen keine Rechtsberatung dar. Die bereitgestellten Informationen sind allgemeiner Art und sind nicht Teil eines Vertragsvorschlags.

## **Was bietet PROS meinem Unternehmen?**

PROS bietet Preisgestaltung, CPQ, Ertragsmanagement, GSO und andere KI- und maschinelle Lernlösungen (im Vertrag als "Anwendungen" definiert) im Rahmen eines Software-as-a-Service ("**SaaS**") Modells an. PROS nutzt dieselbe Cloud-Infrastruktur, dieselben Sicherheitsmaßnahmen und Supportprozesse für alle Kunden, die dieselbe(n) Anwendung(en) nutzen. Dies ermöglicht es PROS, unseren Kunden kosteneffektive Lösungen anzubieten, ohne dass Leistung, Sicherheit und die außergewöhnliche Benutzererfahrung, die unsere Erneuerungsrate von 95% antreibt, beeinträchtigt werden.

PROS-Lösungen sind in hohem Maße konfigurierbar, um den Geschäftsanforderungen jedes einzelnen Kunden gerecht zu werden. Es müssen keine Anpassungen am Softwarecode selbst vorgenommen werden. Jeder PROS-Kunde verwendet die gleiche Version einer bestimmten Anwendung.

Ihre Preisgestaltung bei PROS basiert auf dem vereinbarten Geschäftsumfang und den Nutzungsparametern für die Anwendungen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen und auf der PROS-Cloud-Infrastruktur mit unseren Standard-Supportprozessen bereitgestellt werden. Infolgedessen ist die Möglichkeit von PROS, von den Bedingungen der SSA und der zugehörigen Vertragsdokumente abzuweichen, sehr begrenzt.

## **Warum das PROS-Vertragsdokument verwenden?**

Wir wollen den Vertragsprozess für unsere Kunden so reibungslos wie möglich gestalten. Deshalb haben wir die Bedingungen unseres SSA mit dem bewussten Ziel erstellt, nicht nur sicherzustellen, dass die Bedingungen mit den besten Praktiken anderer SaaS-Unternehmen gleichwertig sind, sondern auch, dass sie die gemeinsamen Anliegen unserer Kunden berücksichtigen.

Unser SSA umfasst Bedingungen und Konditionen, die die Interessen unserer Kunden am besten verteidigen. Diese Bedingungen sind spezifisch für Cloud-basierte Lösungen, die nicht in einer typischen Anbieterform Ihres Unternehmens enthalten sind. So enthält unser SSA beispielsweise Sicherheitsbestimmungen, Verpflichtungen zur Anwendungsverfügbarkeit und Garantien, die alle zu Ihrem Vorteil sind.

Wir sind offen für Kommentare und Fragen, die Sie zum SSA und unserem Ansatz für den Vertragsprozess haben. Wir ermutigen Sie, Ihre Fragen und Kommentare mit Hilfe von "verfolgten Änderungen" in das Dokument aufzunehmen.

## **Wie schützt PROS meine Daten?**

Datensicherheit hat für PROS höchste Priorität. PROS unterhält administrative, technische und physische Kontrollen als Teil eines dokumentierten und zertifizierten Informationssicherheitsprogramms, das unter SOC2 Typ 2 geprüft wird, und erfüllt die strengen Standards von ISO 27001 und CSA STAR. Auf Anfrage stellen wir Ihnen gerne unseren aktuellsten SOC 2-Auditbericht und/oder ISO 27001- und CSA STAR-Zertifizierungen zur Überprüfung zur Verfügung.

Darüber hinaus haben wir als Teil unseres DSGVO-Compliance-Rahmens organisatorische und technische Sicherheitsvorkehrungen implementiert und aufrechterhalten, um alle personenbezogenen Daten zu verfolgen und zu sichern.

Unsere Fähigkeit, unser Versprechen, Kundendaten in der PROS-Cloud-Umgebung zu sichern, konsequent einzuhalten, beruht auf der Konsistenz der Sicherheitspraktiken in allen Kundenumgebungen.

Daher ist es nicht machbar, unsere Leistungen in einer Weise zu erbringen, die den vielfältigen und sogar widersprüchlichen Sicherheitsrichtlinien der Kunden gerecht werden. Die strengen Standards unserer Sicherheitspraktiken sollten den meisten Kundenanforderungen und -erwartungen in dieser Hinsicht gerecht werden und diese sogar übertreffen.

Alle Kundendaten werden vertraulich behandelt, und PROS verwendet Richtlinien und Verfahren, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Kundendaten zu gewährleisten. Insbesondere werden die Kundendaten in der PROS-Cloud in einem gesicherten Netzwerk durch eine Firewall geschützt, sowohl während der Übertragung als auch im Ruhezustand durch SSL/TLS-Verschlüsselung nach Industriestandard gesichert und durch Systeme zur Erkennung und Verhinderung von Netzwerkeindringlingen nach Industriestandard verstärkt.

Da die Sicherheitskontrollen von PROS von einer unabhängigen Quelle geprüft werden, können Sie sich darauf verlassen, dass PROS diese Kontrollen konsequent durchsetzt, so dass Ihre Daten jederzeit streng geschützt sind.

## **Können Kunden PROS auditieren oder Penetrationstests von PROS-Systemen durchführen?**

PROS nimmt die Sicherheit sehr ernst. Es besteht für unsere Kunden keine Notwendigkeit, zeit- und kostenaufwändige Audits unserer Systeme durchzuführen. Wir beauftragen Drittpartei-Auditoren, die im Rahmen unseres regelmäßigen SOC 2-Audits und der ISO 27001- und CSA STAR-Zertifizierungen eine gründliche Überprüfung unserer Cloud-Betriebe durchführen.

PROS kann Ihnen objektive Beweise dafür liefern, dass es seine Kontrollen aufrechterhält, indem es Kopien seines aktuellsten SOC 2-Auditberichts und/oder der ISO 27001-Zertifizierung zur Verfügung stellt. Bescheinigungen einer unabhängigen Prüforganisation sind auf Anfrage als Nachweis der Ergebnisse von Penetrationstests erhältlich.

## **Implementiert PROS ein DSGVO-Compliance-Programm als Teil seines Cloud-Betriebs?**

DSGVO erlegt Regeln auf, wie europäische persönliche Daten gehandhabt werden dürfen, einschließlich strenger Standards für Einwilligung, Transparenz, Profilerstellung, Aufbewahrung von Aufzeichnungen, Meldung von Datenverletzungen und individuelle Zugriffsrechte. Als globales Unternehmen mit Kunden und Mitarbeitern in vielen Gerichtsbarkeiten in Europa und auf der ganzen Welt verarbeitet PROS gelegentlich begrenzte persönliche Daten von Personen in der EU und unterliegt DSGVO. In Bezug auf Kundendaten ist PROS ein "Verarbeiter" von personenbezogenen Daten.

PROS verarbeitet personenbezogene Daten nur auf Anweisung unserer Kunden. Soweit Lösungen und Verarbeitungsaktivitäten von PROS für einen bestimmten Kunden unter die DSGVO fallen, wird PROS einen Datenverarbeitungszusatz erstellen, in dem die für solche Verarbeitungsaktivitäten geltenden Bedingungen und Konditionen festgelegt werden.

Der Schutz der personenbezogenen Daten, die wir im Namen unserer Kunden und Mitarbeiter verarbeiten, hat oberste Priorität, und wir begrüßen DSGVO als eine Gelegenheit, unser Engagement für den Schutz personenbezogener Daten zu verstärken.

Weitere Informationen über die Leistungen um die Einhaltung von DSGVO und PROS finden Sie unter [www.pros.com/privacy/gdpr-faq/](http://www.pros.com/privacy/gdpr-faq/)

### **Wird PROS das Eigentum an meinen Daten übernehmen? Was passiert mit meinen Daten, wenn der Vertrag gekündigt wird?**

Ein Kunde bleibt immer Eigentümer seiner Daten. Sie können verlangen, dass wir Ihre Daten innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung eines Vertrags zurückgeben. Nach Ablauf dieser 30-tägigen Frist werden wir alle Ihre Daten aus unseren Systemen löschen.

### **Welchen Grad der Anwendungsverfügbarkeit kann ich von PROS-Lösungen erwarten?**

PROS geht eine vertragliche Verpflichtung ein, seine Lösungen gemäß dem unter [www.pros.com/saas/sla/](http://www.pros.com/saas/sla/) verfügbaren Service Level Agreement ("SLA") zur Verfügung zu stellen, und stellt finanzielle Entlastung in Form von Dienstleistungskrediten bereit, wenn wir diese Verpflichtung nicht einhalten.

Während der gesamten Vertragslaufzeit unterstützt PROS Sie bei allen Problemen, auf die Sie stoßen könnten. Die spezifische Support-Stufe wird in jedem Bestellformular angegeben, und die Bedingungen für jede Support-Stufe werden im SLA-Dokument erläutert. PROS bietet weltweit fachkundige technische Unterstützung und ist sich bewusst, dass die Lösungen, die seinen Kunden zur Verfügung gestellt werden, entscheidend für ihren Betrieb sind.

Da die Service-Level streng auf die Software- und Cloud-Architektur jeder unserer Lösungen zugeschnitten sind und unsere Support-Angebote als standardisierte Produkte gebündelt sind, können wir von den Bedingungen des SLA nicht abweichen.

### **Sollte ich eine Abnahmeprüfung verlangen?**

Obwohl PROS-Produkte eine Implementierung erfordern, die in einem Statement of Work dokumentiert wird, sind sie nicht speziell für einen bestimmten Kunden entwickelt oder angepasst (mit kundenspezifischem Programmiercode). Infolgedessen ist die Anwendung selbst ein Standardprodukt und muss nicht von jedem einzelnen Kunden unabhängig getestet werden, während die Implementierungsdienste eine Phase der Benutzerakzeptanztests vorsehen.

### **Was ist das PROS-Haftungsrisiko im Rahmen des SSA?**

PROS versteht Ihr Besorgnis über die Erfüllung unserer Verpflichtungen im Rahmen des SSA, insbesondere da sich diese Erfüllung auf den Schutz Ihrer Daten bezieht.

Wie andere SaaS-Anbieter bietet PROS eine vernünftige, aber dennoch aussagekräftige Haftungsobergrenze, die in einem vernünftigen Verhältnis zu den von Ihnen gezahlten Abonnementgebühren steht. Diese Haftungsstruktur zeigt unsere Verpflichtung, Ihnen im Falle eines Verstoßes Regressansprüche zu gewähren. Wie bei jedem anderen Handelsvertrag ist auch beim SSA keine unbegrenzte Haftung möglich. Unbegrenzte Haftung würde letztlich dazu führen, dass wir Ihnen

höhere Preise berechnen, weil wir zusätzliche Kosten aufwenden müssten, um das zusätzliche Risiko durch eine Versicherung auszugleichen. Unser Ziel ist es, Ihnen den Schutz zu bieten, den Sie benötigen, und gleichzeitig in der Lage zu sein, kostengünstige Lösungen anzubieten.

**Bietet PROS ein Kündigungsrecht jederzeit nach Belieben?**

PROS kann keine Kündigung nach Belieben anbieten. Die Preise für PROS basieren auf mehrjährigen Abonnements, während derer PROS und der Kunde voll und ganz an die Laufzeit gebunden sind.