

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

des Partners für den Verkauf, die Bereitstellung und den Support von „cyan Guard 360“

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge zwischen der Robbensoft GbR („Partner“) und Unternehmen als Kunden („Kunde“) über den Verkauf, die Bereitstellung, Konfiguration und Unterstützung der Sicherheitslösung „cyan Guard 360“.

1.2 Der Partner erbringt eigene Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB. Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, ihrer Geltung wurde ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

1.3 Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne der jeweils einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Der Partner vertreibt die Sicherheitslösung „cyan Guard 360“ an Kunden und erbringt im Zusammenhang mit dem Produkt zusätzliche Dienstleistungen wie Beratung, Einrichtung, Support- und Administrationsleistungen.

2.2 Für sämtliche Produktmerkmale, Funktionen, Nutzungsrechte, Einschränkungen und technischen Spezifikationen gilt ausschließlich das End-User License Agreement (EULA) von cyan Security Group GmbH in der jeweils aktuellen Fassung.

2.3 Der Partner ist nicht Hersteller des Produkts, sondern autorisierter Vertriebspartner. Hersteller und Anbieter des Produkts ist ausschließlich:

cyan Security Group GmbH, Wien, Österreich

3. Leistungen des Partners

3.1 Der Partner erbringt folgende Leistungen:

- Verkauf der Produktlizenzen
- Bereitstellung des Zugangs zum Produkt (über cyan Selfservice Portal)
- Unterstützung bei der Erstkonfiguration
- 1st-Level-Support („User Support“): Annahme von Störungen, einfache Fragen
- 2nd-Level-Support: technische Analyse, Konfiguration, Weiterleitung an cyan
- Koordination mit cyan für 3rd-Level-Support

3.2 Der Partner schuldet keine garantierten Service-Level (SLA). Support erfolgt im Rahmen einer Best-Effort-Verpflichtung.

3.3 Der Partner erbringt Support per E-Mail grundsätzlich zu den üblichen Geschäftszeiten, sofern keine anderslautenden schriftlichen Vereinbarungen bestehen.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, dem Partner alle notwendigen Informationen und Systemzugänge zur Verfügung zu stellen, um Supportleistungen zu ermöglichen.

4. Leistungen von cyan

4.1 Die technische Bereitstellung, Weiterentwicklung, Produktpflege und der 3rd-Level-Support werden ausschließlich von cyan erbracht.

4.2 Bei Produktstörungen, Softwarefehlern, Ausfällen oder Einschränkungen handelt es sich ausschließlich um **Leistungen und Verantwortlichkeiten von cyan**.

4.3 Die Haftung für Produktfehler trägt **ausschließlich cyan gemäß EULA**. Der Partner haftet dafür **nicht**.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Abrechnung erfolgt monatlich zum Beginn der Laufzeit.

5.2 Der endgültige Preis für den Kunden richtet sich nach der Anzahl und Größe der geschützten Netzwerke und der angemeldeten roamingfähigen Endgeräte. Es gelten die dem Kunden schriftlich im Zuge eines Angebots bestätigten Preise.

5.3 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.4 Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann der Partner

- die Nutzung des Produkts zu sperren (in Abstimmung mit cyan)
- Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen

5.5 Preisänderungen des Partners gelten automatisch ab dem Zeitpunkt ihrer Wirksamkeit und werden an den Kunden weitergegeben.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere:

- die technischen Anforderungen gemäß Produktbeschreibung einzuhalten
- das Produkt nicht missbräuchlich zu verwenden
- Störungen unverzüglich zu melden
- Systemänderungen (Router, DNS, Endgeräte) rechtzeitig zu kommunizieren
- das EULA von cyan zu akzeptieren

7. Supportbedingungen

7.1 Der Partner erbringt Support ausschließlich für:

- Anwendungsfragen
- Konfigurationen
- Einrichtung
- Fehleranalyse
- Weiterleitung an cyan bei Produktfehlern

7.2 Der Partner übernimmt ausdrücklich **keine Verantwortung** für:

- Netzwerkprobleme beim Kunden
- Hardwarefehler
- Internetverbindung des Kunden
- Fremdsoftware oder parallele VPN-/DNS-Lösungen
- Konfigurationen, die der Kunde eigenständig verändert

7.3 Störungen werden nach Priorität bearbeitet. Ein Anspruch auf Reaktionszeit besteht nicht.

8. Gewährleistung

8.1 Für das Produkt „cyan Guard 360“ gilt ausschließlich die Gewährleistung von cyan gemäß EULA.

8.2 Für eigene Dienstleistungen haftet der Partner im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, jedoch mit den nachstehenden Einschränkungen (Haftung).

9. Haftung des Partners

9.1 Der Partner haftet **nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit**. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

9.2 Die Haftung des Partners ist der Höhe nach begrenzt auf:

maximal 100 % der vom Kunden im jeweiligen Kalenderjahr gezahlten Service- und Lizenzgebühren an den Partner.

9.3 Der Partner haftet **nicht** für:

- Produktfehler, Ausfälle, Sicherheitslücken oder Fehlalarme
- Schäden durch unsachgemäße Nutzung oder unzureichende Konfiguration durch den Kunden
- Datenverluste
- Betriebsunterbrechungen
- Folgeschäden, entgangenen Gewinn, erwartete Einsparungen
- Schäden, die auf Hardware, Infrastruktur oder Drittsoftware des Kunden beruhen
- Änderungen des Kunden-Netzwerks oder seiner Geräte

9.4 Der Partner haftet nicht für Verzögerungen, die auf fehlende Mitwirkung des Kunden oder auf Wartezeiten des 3rd-Level-Supports durch cyan zurückzuführen sind.

10. Verhältnis zur cyan-EULA

10.1 Für sämtliche Nutzungsrechte, Produkthaftung, Funktionsweise, Updates, Einschränkungen und Produktänderungen gilt ausschließlich die cyan-EULA.

10.2 Im Falle eines Widerspruchs zwischen EULA und diesen AGB hat die **EULA Vorrang** hinsichtlich aller produktbezogenen Regelungen.

10.3 Die AGB des Partners regeln ausschließlich:

- Vertragsverhältnis Partner ↔ Kunde
- Supportleistungen
- Preise & Zahlungsbedingungen
- Haftung des Partners

11. Datenschutz

11.1 Der Partner verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Auftragsabwicklung.

11.2 Für die Verarbeitung der DNS-Daten und sonstiger produktbezogener Daten ist ausschließlich cyan verantwortlich.

11.3 Sofern erforderlich, wird ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß DSGVO abgeschlossen.

12. Vertragslaufzeit und Kündigung

12.1 Es gilt eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat und der Vertrag verlängert sich danach automatisch um jeweils einen weiteren Monat, sofern er nicht vor dem Ende der Mindestvertragslaufzeit oder einer automatischen Verlängerung gekündigt wird.

12.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein Zahlungsverzug des Kunden trotz erfolgter Mahnung, sowie ein nicht konformer Gebrauch (beispielsweise eine Nutzung durch ausgeschlossene kritische Infrastruktur oder außerhalb der in Punkt 1. definierten Regionen).

13. Schlussbestimmungen

13.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland bzw. des Staates, in dem der Partner seinen Sitz hat. UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.

13.2 Gerichtsstand ist der Geschäftssitz des Partners

13.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam.

End-User License Agreement („EULA“) für das Produkt „cyan Guard 360“

1. Geltungsbereich

1.1 Dieses End-User License Agreement (EULA) gilt für alle Verträge zwischen dem Partner der Robbensoft GbR (nachfolgend "Partner") und Unternehmen als Lizenznehmer (nachfolgend "Kunde") über die Bereitstellung und Nutzung der Sicherheitslösung "cyan Guard 360" (nachfolgend "Produkt") einem Produkt der Cyan Security Group GmbH („Cyan“).

1.2 Das Produkt wird ausschließlich Unternehmern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen angeboten. Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind von der Nutzung des Produkts ausgeschlossen.

Mit der Abgabe einer Bestellung bestätigt der Kunde, dass er als Unternehmer handelt.

1.3 Darüber hinaus wird das Produkt ausdrücklich nicht an Unternehmen der kritischen Infrastruktur iS der NIS2-Richtlinie (2022/2555) angeboten.

1.4 Das Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden innerhalb von Deutschland, Österreich und der Schweiz.

1.5 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

1.6 Der Cyan ist berechtigt, dieses EULA jederzeit zu ändern oder zu ergänzen, sofern dies aus rechtlichen, wirtschaftlichen oder technischen Gründen erforderlich ist. Änderungen des EULA werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform (zB per E-Mail oder über das Web-Dashboard) mitgeteilt.

1.7 Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung, gilt das geänderte EULA als akzeptiert. Der Partner wird den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht und die Frist hinweisen.

1.8 Widerspricht der Kunde den Änderungen fristgerecht, hat jede Partei das Recht, den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende zu kündigen. Bis zur Beendigung des Vertrags gilt das bisherige EULA fort.

2. Vertragsgegenstand

2.1 cyan bietet eine cloudbasierte DNS-Sicherheitslösung unter dem Namen "cyan Guard 360" an, die den DNS-Datenverkehr des Firmennetzwerkes des Kunden filtert, um Sicherheitsrisiken und ungeeignete Inhalte zu blockieren. Für diesen Schutz ist keine Installation von Software oder Hardware im Netzwerk des Kunden erforderlich. Auf dem Router/Gateway des Kunden ist eine Konfiguration notwendig, welche den DNS Verkehr zu cyan umleitet. Der Kunde muss in der Lage sein, diese Konfiguration durchzuführen.

2.2 Zusätzlich wird diese Lösung um Applikationen erweitert, die den Schutz auch außerhalb des Firmennetzwerkes auf mobile Geräten wie Smartphones (iOS & Android) sowie Windows und MacOS Geräten erweitert. Die zugrundeliegenden Applikationen sind in den jeweiligen Appstores oder als Download auf der Homepage von cyan frei verfügbar. Als Minimalversionen der Betriebssysteme gilt: iOS Version 9.0, Android 10, Windows 11, MacOS Sequoia 15. Auf mobilen Endgeräten sind keine parallelen VPN Verbindungen möglich und der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass cyan's Lösung somit nicht mit anderen VPN Lösung parallel lauffähig ist

2.3 Dem Kunde wird vom Partner ein nicht übertragbares und nicht exklusives Nutzungsrecht („Miete“) am Produkt eingeräumt. Es ist dem Kunden untersagt Änderungen am Produkt vorzunehmen, dieses zu kopieren, zu dekompileieren, zu modifizieren oder sonst in eine andere Lösung zu integrieren.

2.4 Der Kunde hat immer Zugang zu den neuesten Versionen der jeweiligen Applikationen. Der Partner behält sich das Recht vor, bei Änderungen in der grundlegenden Funktion oder der Bereitstellung von neuen Features, das Pricing entsprechend anzupassen. cyan behält sich weiters das Recht vor, ältere Versionen der Applikationen nicht mehr zu unterstützen und ein Update zu erzwingen. Widerspricht der Kunde den Änderungen fristgerecht, hat jede Partei das Recht, den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende zu kündigen. Bis zur Beendigung des Vertrags gilt das bisherige EULA fort.

2.5 Der Kunde erhält Zugang zu einem Web-Dashboard zur Verwaltung der Geräte und Sicherheitsrichtlinien und zur Einsicht in Berichte.

2.6 Der Partner stellt dem Kunden die erforderlichen technischen Informationen und Schnittstellen für die Integration und Nutzung des Produkts zur Verfügung.

3. Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die von cyan bereitgestellten technischen Anforderungen (siehe Punkt 2. und weiterführende Informationen im bereitgestellten Quickstartguide erfüllen und sicherzustellen, dass seine Systeme korrekt konfiguriert sind.

3.2 Der Kunde darf das Produkt nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht zur rechtswidrigen Überwachung von Mitarbeitern oder Dritten.

3.3 Der Kunde hat den Partner unverzüglich über technische Störungen oder Sicherheitsvorfälle zu informieren.

4. Verfügbarkeit, Gewährleistung und Haftung

4.1 Das Produkt von cyan bietet Schutzmechanismen gegen Phishing, Malware und Identitätsdiebstahl. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Sicherheitssystem eine vollständige Erkennung oder Verhinderung aller Bedrohungen gewährleisten kann. Cyan übernimmt daher keine Garantie für die lückenlose Erkennung oder Abwehr sämtlicher Cyberbedrohungen.

4.2 cyan überwacht die Cloud Infrastruktur 24x7x365 und gewährleistet eine durchschnittliche Verfügbarkeit des Produkts von 99,5 % im Jahresmittel. Wartungsarbeiten, welche zu einem Ausfall der Produkte führen können, werden in den

Nachtstunden durchgeführt und vorab per Email angekündigt, um die Auswirkungen auf Kunden so gering wie möglich zu halten.

4.3 Die Nutzung des Produkts erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. cyan übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Verfügbarkeit oder fehlerfreie Funktion des Produkts. Technische Einschränkungen, Fehlalarme oder das Nicht-Erkennen bestimmter Bedrohungen stellen **keinen Mangel** im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung dar.

4.4 cyan **haftet nicht für Schäden**, die durch nicht erkannte oder nicht verhinderte Phishing-Angriffe, Malware-Infektionen, Identitätsdiebstahl oder andere Cyberangriffe entstehen, es sei denn, diese beruhen nachweislich direkt auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von cyan oder dessen gesetzlichen Vertretern. Die Beweislast trifft den Kunden.

4.5 Soweit gesetzlich zulässig, sind weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche aufgrund entgangener Gewinne, Datenverluste, Kosten die mit einem Betriebsausfall verbunden sind, Ansprüche oder sonstige Folgeschäden, ausgeschlossen.

4.6 Die Haftungshöchstgrenze beträgt jedenfalls pro Schadenfall und schadenauslösendem Ereignis insgesamt 100 % der jährlichen Abonnementgebühr des Kunden. Schadenersatzansprüche verjähren spätestens mit Ablauf von 6 Monaten nach Kenntnis von Schaden und Schädiger.

5. Datenschutz und Vertraulichkeit

5.1 cyan verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere der DSGVO.

5.2 Log files, welche für den Betrieb, Kundensupport und die Sicherstellung der Qualität notwendig sind, werden auf den System von cyan für die Dauer von 7 Tagen vorgehalten und danach anonymisiert bzw. gelöscht.

5.3. Es gelangt der **DPA in der Anlage** zur Anwendung.

5.4 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich beim Einsatz des Produkts Pflichten der DSGVO einzuhalten wie insbesondere Informationspflichten gegenüber betroffenen natürlichen Personen zu erfüllen und eine ausreichende Rechtsgrundlage zu gewährleisten.

5.5 Beide Parteien verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller nicht öffentlich zugänglichen Informationen, die im Rahmen des Vertragsverhältnisses ausgetauscht werden.

6. Schlussbestimmungen

6.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

6.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz des Partner sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs ist.

6.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses EULA unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Dieses EULA gilt für alle Kunden, die das DNS-Sicherheitsprodukt von cyan nutzen.

Anlage 1 – DPA