

## Leistungsbeschreibung für das Produkt cyan guard 360

Version 1.0

Stand: 01.01.2026

### Allgemeine Bestimmungen:

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung regelt den Funktionsumfang und die Nutzung des Produkts cyan guard 360 (nachfolgenden „**das Produkt**“), das von der cyan Security Group GmbH („**cyan**“) bereitgestellt und betrieben wird. Das Produkt wird Endkunden nicht direkt durch cyan, sondern über autorisierte Vertriebshändler bereitgestellt („**Vertriebshändler**“).
- 1.2. „**Endkunde**“ im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist ausschließlich ein unternehmerischer Nutzer gemäß Art. 2 lit. b der Richtlinie (EU) 2019/770 sowie gemäß den einschlägigen nationalen Verbraucherschutzgesetzen. Verbraucher im Sinne des EU-Verbraucherschutzrechts sind von der Nutzung des Produkts ausgeschlossen. Das Produkt richtet sich ausschließlich an Geschäftskunden, die das Produkt im Rahmen ihrer beruflichen oder unternehmerischen Tätigkeit verwenden (nachfolgend „Endkunde“).
- 1.3. Der Endkunde schließt den Vertrag über den Bezug des Produkts ausschließlich mit dem jeweiligen autorisierten Vertriebshändler ab. Der Vertriebshändler ist verantwortlich für Kundenmanagement, Abrechnung, Preisgestaltung, Zahlungsmodalitäten, Vertragslaufzeit, Verlängerungen, Kündigungen sowie den First- und Second-Level-Support und trägt die gesamte kaufmännische und vertragliche Beziehung zum Endkunden.  
Preise, Zahlungsbedingungen und Vertragslaufzeiten werden ausschließlich durch den autorisierten Vertriebshändler festgelegt.
- 1.4. cyan ist nicht Vertragspartner des Endkunden hinsichtlich Preise, Abrechnung oder sonstiger ausschließlich kaufmännischer Bedingungen. cyan stellt dem Endkunden das Produkt ausschließlich auf Grundlage dieser Leistungsbeschreibung technisch zur Verfügung. cyan ist verantwortlich für den Betrieb, die Sicherheit, die technische Bereitstellung und Weiterentwicklung des Produkts sowie für den Third-Level-Support.
- 1.5. Diese Leistungsbeschreibung regelt ausschließlich den technischen Leistungsumfang des Produkts. Kaufmännische Bedingungen werden nicht durch diese Leistungsbeschreibung geregelt.
- 1.6. Das Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden mit Sitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sollte das Produkt außerhalb dieser Länder genutzt werden, kann cyan die Funktionalität, Verfügbarkeit und rechtliche Konformität nicht gewährleisten; in diesem Fall ist der Endkunde verpflichtet, sich vorab mit seinem autorisierten Vertriebshändler in Verbindung zu setzen.
- 1.7. cyan übernimmt keinerlei Gewähr oder Haftung für die Eignung, Stabilität oder rechtliche Konformität des Produkts in kritischen Infrastrukturen. Der Endkunde ist verpflichtet, vor einer Nutzung in solchen Bereichen eine eigene Risikobewertung vorzunehmen.
- 1.8. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Endkunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.9. cyan verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit keine wesentlichen nachteiligen Änderungen an den Funktionen oder am Leistungsumfang des Produkts vorzunehmen. Nicht wesentliche Änderungen, insbesondere sicherheitsrelevante Updates, Fehlerbehebungen, technische Optimierungen sowie Anpassungen, die für die Aufrechterhaltung der Sicherheit, Stabilität oder Kompatibilität des Produkts erforderlich sind, bleiben davon unberührt.

## 2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Das Produkt wird ausschließlich als cloudbasierte DNS-Sicherheitslösung angeboten, die den DNS-Datenverkehr des Firmennetzwerks des Endkunden 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 Endkunde 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 Applikation 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 Endkunde nimmt zur Kenntnis, dass cyan's Lösung somit nicht mit anderen VPN Lösung parallel lauffähig ist
  - 2.3. Dem Endkunden wird vom Vertriebshändler ein nicht übertragbares und nicht exklusives Nutzungsrecht („Miete“) am Produkt eingeräumt. Alle geistigen Eigentumsrechte am Produkt, einschließlich Software, Marken, Inhalte, Designs und Dokumentationen, verbleiben ausschließlich bei cyan. Dem Endkunden wird ausschließlich ein beschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht eingeräumt. Der Endkunde ist nicht berechtigt, das Produkt ganz oder teilweise zu kopieren, zu verändern, zu übersetzen, zu decompilieren, zu disassemblieren, zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), weiterzuentwickeln oder in andere Produkte oder Dienste zu integrieren. Kein Teil des Produkts geht durch die Nutzung in das Eigentum des Endkunden über.
  - 2.4. Der Endkunde hat immer Zugang zu den neuesten Versionen der jeweiligen Applikationen. cyan behält sich das Recht vor, bei Änderungen in der grundlegenden Funktion oder der Bereitstellung von neuen Features die Leistungsbeschreibung zu ändern. cyan behält sich weiters das Recht vor, ältere Versionen der Applikationen nicht mehr zu unterstützen und ein Update zu erzwingen. Änderungen an dieser Leistungsbeschreibung lösen für den Kunden kein außerordentliches Kündigungsrecht aus.
  - 2.5. Der Endkunde erhält Zugang zu einem Web-Dashboard zur Verwaltung der Geräte und Sicherheitsrichtlinien und zur Einsicht in Berichte.
  - 2.6. cyan stellt dem Endkunden die erforderlichen technischen Informationen und Schnittstellen für die Integration und Nutzung des Produkts zur Verfügung.
- 3. Pflichten des Kunden**
- 3.1. Der Endkunde ist verpflichtet, die von cyan bereitgestellten technischen Anforderungen (siehe Punkt 2 und Punkt 4. sowie weiterführende Produktinformationen unter [Cyan B2B – cyan Digital Security](#)) zu erfüllen und sicherzustellen, dass seine Systeme korrekt konfiguriert sind.
  - 3.2. Der Endkunde darf das Produkt nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht zur rechtswidrigen Überwachung von Mitarbeitern oder Dritten.
  - 3.3. Bei Fragen zur Aktivierung, Einrichtung, Zugangsdaten, Portalzugriff oder sonstigen technischen Erstkonfigurationsproblemen hat sich der Endkunde ausschließlich an seinen Vertriebshändler zu wenden. cyan ist nicht für die Erstbereitstellung, Aktivierung oder die Zugangserteilung zum Produkt verantwortlich
  - 3.4. Technische Störungen oder Sicherheitsvorfälle sind unverzüglich dem Vertriebshändler zu melden.
  - 3.5. Verstößt der Endkunde gegen die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Pflichten oder nutzt das Produkt missbräuchlich, ist cyan berechtigt, die Nutzung des Produkts ganz oder teilweise technisch zu sperren.

#### 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 Endkunden. 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. Wartungsfenster, insbesondere sicherheitsrelevante Updates, können, soweit technisch und organisatorisch möglich, vorab per E-Mail angekündigt werden. Ungeplante Wartungsarbeiten oder Ausfälle aufgrund höherer Gewalt oder externer Faktoren gelten nicht als Mangel.“
- 4.5. 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.
- 4.6. Soweit gesetzlich zulässig, sind weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche aufgrund entgangener Gewinne, Datenverluste, Kosten die mit einem Betriebsausfall verbunden sind, Ansprüche oder sonstige Folgeschäden, ausgeschlossen.
- 4.7. Insbesondere wird keine Haftung für Betriebsunterbrechungskosten, Wiederherstellungskosten nach Angriffen oder sonstige indirekte Schäden übernommen.
- 4.8. 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 Endkunden im Rahmen der Nutzung des Produkts als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO und ausschließlich auf Grundlage der zwischen cyan und dem Endkunden geltenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).
- 5.2. Log files, welche für den Betrieb, Support 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. Die zwischen cyan und dem Endkunden geltende Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) ist integraler Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung. Die AVV wird von cyan in der jeweils gültigen Fassung auf der Website bereitgestellt und mit der erstmaligen Nutzung des Produkts durch den Endkunden wirksam abgeschlossen.

- 5.4. Der Endkunde ist selbst verantwortlich („Verantwortlicher iSd DSGVO“) für die Einhaltung seiner datenschutzrechtlichen Pflichten, insbesondere Informationspflichten gemäß Art. 13/14 DSGVO und die Wahl einer geeigneten Rechtsgrundlage.
- 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 Republik Österreich unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 6.2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von cyan Security Group GmbH, sofern der Endkunde Unternehmer im Sinne des Handelsgesetzbuchs ist.
- 6.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- 6.4. Änderungen dieser Leistungsbeschreibung werden in einer neuen Version mit entsprechender Versionsnummer und Datumsangabe veröffentlicht.

---

Diese Leistungsbeschreibung gilt für alle Kunden, die das DNS-Sicherheitsprodukt von cyan nutzen.