

(Stand 18.03.2026)

1. Geltungsbereich und Vertragscharakter

1.1 Dieses Leistungs-Modul regelt die Bereitstellung, den Betrieb sowie Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit Web-Protection-Lösungen und Content-Delivery-Network-(CDN-)Services von Drittanbietern durch den Anbieter und ergänzt die zwischen den Parteien vereinbarten Master-AGB.

Es findet Anwendung, sofern es im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in der jeweiligen Produktbeschreibung ausdrücklich einbezogen wurde.

1.2 Gegenstand dieses Leistungs-Moduls sind Leistungen des Anbieters im Zusammenhang mit:

- a) Lösungen für Web Application and API Protection (WAAP),
- b) Content Delivery Network (CDN)-Diensten,
- c) vergleichbaren cloudbasierten Sicherheits- und Performance-Services von Drittanbietern.

Die zugrunde liegenden Dienste werden ausschließlich durch den jeweiligen Hersteller als gehostete Services bereitgestellt und betrieben.

1.3 Funktionsumfang, technische Leistungsmerkmale und Verfügbarkeit der eingesetzten Lösungen richten sich ausschließlich nach den Bedingungen, Leistungsbeschreibungen und technischen Vorgaben des jeweiligen Herstellers.

Der Anbieter ist nicht Betreiber der zugrunde liegenden Plattform- oder Infrastrukturleistungen.

1.4 Je nach vertraglicher Vereinbarung werden Leistungen des Anbieters in einem der folgenden Modelle erbracht:

a) Managed Service

Ist ein Produkt gemäß Produktbeschreibung, Vertrag oder Auftragsbestätigung als Managed Service vereinbart, übernimmt der Anbieter den administrativen Zugriff sowie die operative Betriebsverantwortung für die jeweilige Lösung. Hierzu zählen insbesondere Monitoring, Incident-Response, Incident-Management sowie Change-Management im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen.

b) Support-Modell

Ist ein Produkt mit einem Support-Service beauftragt, erbringt der Anbieter Unterstützungs- und Change-Leistungen ausschließlich im Rahmen des vereinbarten Support-Pakets. In diesem Fall verfügen sowohl der Kunde als auch der Anbieter über administrative Zugriffsmöglichkeiten auf die jeweilige Lösung. Eine operative Betriebsverantwortung des Anbieters wird hierdurch nicht begründet.

1.5 Managed Services und Supportleistungen sind voneinander abzugrenzen:

- a) Managed Services begründen eine operative Zuständigkeit des Anbieters für Monitoring, Incident-Bearbeitung und Changes innerhalb der vereinbarten Leistungsgrenzen.
- b) Supportleistungen begründen ausschließlich einen Anspruch auf Unterstützung und Durchführung vereinbarter Changes, nicht jedoch auf einen fortlaufenden Betrieb oder eine proaktive Überwachung durch den Anbieter.

1.6 Dieses Leistungs-Modul begründet keine Verpflichtung des Anbieters zur:

- a) Bereitstellung oder zum Betrieb der zugrunde liegenden Cloud- oder Plattforminfrastruktur,
- b) Durchführung von Updates, Patches oder technischen Änderungen auf Herstellerseite,
- c) Datensicherung, Datenarchivierung oder Datenrückgabe,
- d) Gewährleistung bestimmter Schutzwirkungen gegen Angriffe, Sicherheitsvorfälle oder Ausfälle,
- e) Sicherstellung der Verfügbarkeit oder Performance der Herstellerlösungen.

1.7 Soweit dieses Leistungs-Modul speziellere Regelungen enthält, gehen diese den Bestimmungen der Master-AGB vor.

2. Leistungsgegenstand

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden Web-Protection- und CDN-Lösungen von Drittanbietern auf Grundlage des jeweiligen Vertrags oder der jeweiligen Auftragsbestätigung bereit.

Die technische Leistungserbringung, der Betrieb der Plattform sowie deren Weiterentwicklung erfolgen ausschließlich durch den jeweiligen Hersteller.

Der Anbieter schuldet insoweit ausschließlich:

- a) die vertraglich vereinbarte Bereitstellung der Lösung,
- b) das Onboarding gemäß Absatz 2.2, soweit vereinbart, sowie
- c) Managed Services oder Supportleistungen gemäß den nachstehenden Regelungen, soweit beauftragt.

2.2 Soweit vertraglich vereinbart, führt der Anbieter ein strukturiertes Onboarding der jeweiligen Web-Protection- oder CDN-Lösung durch.

Das Onboarding umfasst insbesondere:

- a) die initiale Grundeinrichtung der Herstellerlösung,
- b) die Abstimmung und Konfiguration von Sicherheitsregeln, Filter- oder Caching-Regeln,
- c) die technische Integration der Lösung auf Netzwerk-, Routing-, DNS- oder Konfigurationsebene in die Systemumgebung des Kunden,
- d) nachgelagerte Anpassungen innerhalb einer produktionsnahen Einschwingphase.

Zusätzlich für Web Protection-Lösungen:

- e) Testläufe im Monitoring- oder Analysemodus zur Identifikation von Anpassungs- und Optimierungsbedarf,
- f) die schrittweise Aktivierung („Scharfschaltung“) der Schutzfunktionen

Nicht Bestandteil des Onboardings sind Änderungen oder Anpassungen an Applikationen, Quellcode, Backend-Systemen oder sonstigen kundenseitigen Softwarekomponenten.

Soweit bei CDN-Lösungen zur optimalen Nutzung von Caching-, Routing- oder Performance-Funktionen Anpassungen an Applikationen oder Backend-Systemen erforderlich sind, liegen diese ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Bei Web-Protection-Lösungen sind regelmäßig keine Anpassungen an der Applikation erforderlich.

Ein bestimmter technischer, sicherheitsbezogener oder wirtschaftlicher Erfolg wird nicht geschuldet.

- 2.3 Ist für eine Lösung ein Managed Service vereinbart, übernimmt der Anbieter – innerhalb der vertraglich definierten Leistungsgrenzen – insbesondere:
- a) Monitoring der bereitgestellten Lösung,
 - b) Incident-Response und Incident-Management,
 - c) Durchführung operativer Konfigurationsänderungen (Change Management),
 - d) laufende Anpassungen von Regelwerken im Zusammenhang mit Störungen, Sicherheitsereignissen oder Kundenanforderungen.

Der administrative Zugriff auf die jeweilige Lösung liegt in diesem Modell ausschließlich beim Anbieter, soweit die eingesetzte Herstellerlösung dies technisch vorsieht.

- 2.4 Ist für eine Lösung ein Support-Service vereinbart, erbringt der Anbieter Unterstützungs- und Change-Leistungen ausschließlich im Rahmen des vereinbarten Supportumfangs.

Hierzu zählen insbesondere:

- a) Unterstützung bei Konfigurationsfragen,
- b) Entgegennahme und Bearbeitung von Änderungsanforderungen,
- c) Analyse gemeldeter Störungen auf Konfigurationsebene,
- d) Durchführung vereinbarter Changes.

In diesem Modell verfügen sowohl der Kunde als auch der Anbieter über administrative Zugriffsmöglichkeiten auf die jeweilige Lösung.

Eine operative Betriebsverantwortung des Anbieters wird hierdurch nicht begründet.

- 2.5 Der Kunde bleibt unabhängig vom gewählten Leistungsmodell verantwortlich für:
- a) seine Applikationen, Systeme und Schnittstellen,
 - b) sämtliche Anpassungen an Applikationen oder Backend-Systemen, die zur Nutzung von CDN-Funktionen erforderlich sind,
 - c) die fachliche Ausgestaltung und Zielsetzung von Regelwerken,
 - d) die Bewertung von Schutzwirkungen und deren Auswirkungen auf Erreichbarkeit und Funktionalität der eigenen Systeme,
 - e) die Bereitstellung erforderlicher Informationen, Zugriffe und Ansprechpartner.

- 2.6 Sämtliche Leistungen des Anbieters stehen unter dem Vorbehalt der technischen, funktionalen und vertraglichen Möglichkeiten der jeweiligen Herstellerlösung; Funktionsumfang, technische Weiterentwicklung, Update- und Releasezyklen, Sicherheitsmechanismen sowie Verfügbarkeit und Performance der Plattform liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des jeweiligen Herstellers, sodass der Anbieter keine darüberhinausgehenden Leistungen schuldet.

3. Rollenmodell, Betriebs- und Sicherheitsverantwortung

- 3.1 Die bereitgestellten Web-Protection- und CDN-Lösungen basieren auf cloudbasierten Services von Drittanbietern und werden ausschließlich durch den jeweiligen Hersteller betrieben. Der Anbieter erbringt Leistungen im Zusammenhang mit Konfiguration, Administration, Monitoring sowie Incident- und Change-Management ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang.

Die Verantwortlichkeiten richten sich nach dem jeweils vereinbarten Leistungsmodell:

- a) Managed Service oder
- b) Support-Modell.

- 3.2 Ist ein Managed Service vereinbart, übernimmt der Anbieter die operative Administration der jeweiligen Lösung innerhalb der Herstellerumgebung im vertraglich definierten Umfang.

Dies umfasst insbesondere:

- a) Monitoring der Lösung,
- b) Incident-Response und Incident-Management,
- c) Durchführung von Konfigurationsänderungen (Change Management),
- d) Anpassung von Regelwerken nach Maßgabe von Kundenanforderungen oder erkannter Ereignisse.

Der administrative Zugriff liegt beim Anbieter, soweit dies durch die jeweilige Herstellerlösung technisch vorgesehen ist.

- 3.3 Ist ein Support-Paket vereinbart, verbleibt die operative Betriebsverantwortung beim Kunden.

In diesem Fall:

- a) verfügen Kunde und Anbieter – soweit technisch vorgesehen – über administrative Zugriffsmöglichkeiten,
- b) erfolgen Konfigurationsänderungen durch den Anbieter ausschließlich auf Anforderung oder im Rahmen vereinbarter Supportleistungen,
- c) obliegt das laufende Monitoring und die Bewertung von Ereignissen dem Kunden.

- 3.4 Betrieb, Infrastruktur, Updates, Signaturen, Weiterentwicklung, Sicherheitsmechanismen sowie die technische Verfügbarkeit der Plattform liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des jeweiligen Herstellers.

- 3.5 Die fachliche Zielsetzung, Bewertung und Freigabe von Schutz-, Filter- oder Performance-Regelwerken liegt beim Kunden.

Auch im Rahmen eines Managed Service schuldet der Anbieter keinen bestimmten Schutz-, Performance- oder Verfügbarkeitserfolg.

4. Leistungserbringung und Verantwortungsabgrenzung

- 4.1 Der Anbieter erbringt Leistungen im Zusammenhang mit Web Protection Services und CDN-Lösungen ausschließlich nach Maßgabe des jeweiligen Vertrags oder der jeweiligen Auftragsbestätigung sowie der darin beschriebenen Leistungs- oder Produktpakete (Managed Service oder Support).

- 4.2 Soweit ein Managed Service vereinbart ist, übernimmt der Anbieter den operativen Betrieb der beauftragten Lösung im vereinbarten Umfang.

Dies umfasst insbesondere Monitoring, Incident-Management, Change-Management sowie administrative Tätigkeiten an der Lösung.

Zur Abwehr akuter Sicherheitsbedrohungen, Angriffe oder erheblicher Störungen der geschützten Systeme ist der Anbieter berechtigt, im Rahmen seiner Betriebsverantwortung angemessene technische Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Hierzu können insbesondere temporäre Anpassungen von Regelwerken, Aktivierung zusätzlicher Schutzmechanismen oder Einschränkungen bestimmter Anfragen, Netzbereiche oder Dienste gehören.

Solche Maßnahmen können vorübergehend Auswirkungen auf die Erreichbarkeit oder Funktionalität einzelner Dienste oder Applikationen haben.

- 4.3 Soweit lediglich ein Support-Paket vereinbart ist, beschränken sich die Leistungen des Anbieters auf Support- und Change-Leistungen im vereinbarten Umfang. Die operative Verantwortung für Betrieb, Nutzung und Konfiguration der Lösung verbleibt in diesem Fall beim Kunden.

- 4.4 Die Leistungen des Anbieters beziehen sich ausschließlich auf die Konfiguration und den Betrieb der jeweils beauftragten Drittanbieterlösung innerhalb des vereinbarten Leistungsrahmens.

Betrieb, Infrastruktur, technische Plattform, Updates, Signaturen, Sicherheitsmechanismen sowie die technische Verfügbarkeit der Plattform liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des jeweiligen Herstellers.

Web-Protection- und CDN-Lösungen dienen der Reduzierung von Sicherheitsrisiken sowie der Stabilisierung und Optimierung von Systemen. Aufgrund der dynamischen Natur von Angriffstechniken und technischen Systemabhängigkeiten kann jedoch nicht gewährleistet werden, dass sämtliche Angriffe, missbräuchliche Zugriffe oder sonstige Sicherheitsvorfälle vollständig erkannt, verhindert oder abgewehrt werden.

- 4.5 Leistungen des Herstellers, insbesondere:

- a) Weiterentwicklung der Plattform
- b) Sicherheitsupdates
- c) infrastruktureller Betrieb
- d) Anpassungen aufgrund technischer oder regulatorischer Anforderungen

bestimmen sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers und liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

- 4.6 Änderungen des Leistungsumfangs oder der technischen Ausgestaltung der Drittanbieterlösung durch den Hersteller sind zulässig, soweit sie den vertraglich vereinbarten Funktionskern nicht wesentlich beeinträchtigen und vom Anbieter im Rahmen seines jeweiligen Herstellervertrags zu akzeptieren sind.

- 4.7 Soweit Änderungen des Herstellers dazu führen, dass:

- a) der Betrieb der Lösung wesentlich erschwert wird,
- b) wirtschaftlich nicht mehr vertretbar ist oder
- c) rechtliche oder technische Rahmenbedingungen eine Fortführung verhindern,

ist der Anbieter berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen mit angemessener Frist außerordentlich zu kündigen oder den Leistungsumfang, soweit erforderlich und dem Kunden zumutbar, entsprechend anzupassen.

Eine kürzere Kündigungsfrist oder eine Kündigung mit sofortiger Wirkung bleibt zulässig, sofern eine Fortführung für den Anbieter unzumutbar oder rechtlich unzulässig wäre.

4.8 Ein Anspruch des Kunden auf:

- a) unveränderte Funktionen,
- b) bestimmte Herstellerleistungen,
- c) Fortführung einzelner Produktlinien,
- d) oder eine bestimmte technische Ausgestaltung

besteht nicht, soweit diese Aspekte in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers liegen.

4.9 Stellt der Anbieter fest, dass Konfigurationen, Systeme oder Anwendungen des Kunden zu erheblichen Störungen, Sicherheitsrisiken oder übermäßiger Belastung der eingesetzten Herstellerplattform führen können, ist der Anbieter berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zu ergreifen, um die Stabilität und Sicherheit der Systeme zu gewährleisten, soweit diese Maßnahmen erforderlich und verhältnismäßig sind.

Hierzu können insbesondere gehören:

- a) temporäre Anpassung von Konfigurationen oder Regelwerken
- b) Einschränkung bestimmter Funktionen oder Dienste
- c) vorübergehende Deaktivierung einzelner Services oder Konfigurationselemente.

4.10 Bestehen begründete Anhaltspunkte dafür, dass die Nutzung der bereitgestellten Lösungen gegen gesetzliche Vorschriften, Herstellerbedingungen oder die zulässige Nutzung gemäß §6 dieses Leistungs-Moduls verstößt, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Leistungen vorübergehend einzuschränken oder zu sperren, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist und dies zur Einhaltung der Herstellerbedingungen oder zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der Plattform erforderlich ist.

Der Anbieter wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren, soweit dem keine rechtlichen oder sicherheitsrelevanten Gründe entgegenstehen.

5. Support-, Change- und Incident-Leistungen

5.1 Support-, Change- und Incident-Leistungen werden ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht.

Art und Umfang ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder der jeweiligen Auftragsbestätigung sowie ggf. gesondert vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

5.2 Ist ein Managed Service vereinbart, übernimmt der Anbieter im Rahmen des beauftragten Leistungsumfangs:

- a) laufendes Monitoring der Lösung,
- b) Entgegennahme und Bearbeitung von Incidents,

- c) Umsetzung von Konfigurationsänderungen (Changes),
- d) administrative Tätigkeiten an der Lösung.

Die Durchführung erfolgt nach fachlichem Ermessen des Anbieters auf Basis der jeweils bekannten technischen und sicherheitsrelevanten Informationen.

5.3 Ist lediglich ein Support-Paket vereinbart, beschränken sich die Leistungen des Anbieters auf:

- a) Entgegennahme und Qualifizierung von Anfragen,
- b) Unterstützung bei Konfigurationsfragen,
- c) Umsetzung vereinbarter Changes.

Die operative Nutzung, Konfiguration und Kontrolle der Lösung verbleibt beim Kunden.

5.4 Die Verantwortung für die fachliche Ausgestaltung von:

- a) Regelwerken,
- b) Filtermechanismen,
- c) Caching-Regeln,
- d) Routing- oder Sicherheitskonfigurationen

liegt beim Kunden.

Der Anbieter setzt Konfigurationsänderungen auf Grundlage kundenseitiger Vorgaben oder im Rahmen eines Managed Service nach bestem Wissen um, übernimmt jedoch keine Haftung für:

- a) unerwünschtes Blockieren legitimer Anfragen (False Positives),
- b) unerkannte Angriffe,
- c) Performance-Einschränkungen,
- d) temporäre Nichtverfügbarkeit geschützter Applikationen,
- e) wirtschaftliche Auswirkungen von Schutzmaßnahmen.

Ein bestimmter Schutz- oder Abwehrerfolg wird nicht geschuldet.

5.5 Support- und Change-Leistungen werden – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – nach Aufwand abgerechnet.

Bestehen vereinbarte Stundenkontingente, erfolgt eine Verrechnung hierauf; darüberhinausgehende Leistungen werden gesondert berechnet.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und fachgerecht zu erbringen.

Hierzu zählen insbesondere:

- a) Bereitstellung technischer Informationen zur System- und Applikationsarchitektur,
- b) Benennung fachlich geeigneter Ansprechpartner,

c) Bereitstellung erforderlicher Zugänge, Freigaben und Konfigurationsinformationen.

6.2 Im Rahmen des Onboardings unterstützt der Kunde insbesondere durch:

- a) Umsetzung erforderlicher DNS- oder Routing-Anpassungen,
- b) Bereitstellung technischer Parameter,
- c) Testdurchführung und fachliche Bewertung von Testergebnissen,
- d) Freigabe von Regelwerken und Konfigurationen vor Produktivschaltung.

Soweit bei CDN-Lösungen Anpassungen an Applikationen, Backend-Systemen oder Cache-Logiken erforderlich sind, liegen diese ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

6.3 Der Kunde trägt die Verantwortung für die fachliche Zielsetzung, Konfiguration und Nutzung der bereitgestellten Lösungen.

Hierzu gehören insbesondere:

- a) Definition und Freigabe von Sicherheits-, Filter- oder Caching-Regeln
- b) Bewertung von Schutzmaßnahmen und deren Auswirkungen auf Applikationen und Systeme
- c) Einhaltung der Nutzungsbedingungen, Acceptable Use Policies und sonstigen Vorgaben der jeweiligen Hersteller.

Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, die bereitgestellten Lösungen zu verwenden für:

- a) rechtswidrige Inhalte
- b) pornographische oder jugendgefährdende Inhalte, soweit diese nach Herstellerbedingungen unzulässig sind
- c) Inhalte im Zusammenhang mit Ausbeutung oder Missbrauch von Minderjährigen
- d) Malware, Schadcode, Phishing oder Botnetze
- e) Angriffe auf Systeme oder Netzwerke
- f) Spam oder betrügerische Aktivitäten.

6.4 Im Falle von Sicherheitsvorfällen, Performanceproblemen oder Störungen ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter alle zur Analyse erforderlichen Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

6.5 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, ist der Anbieter für hieraus resultierende Verzögerungen, Fehlkonfigurationen, Leistungseinschränkungen oder Sicherheitslücken nicht verantwortlich.

Entstehender Mehraufwand wird nach Aufwand berechnet.

7. Haftung und Gewährleistung

7.1 Gewährleistungs- und Haftungsansprüche des Kunden richten sich dem Grunde und der Höhe nach ausschließlich nach den Regelungen der Master-AGB.

Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, sofern nicht zwingend gesetzlich etwas anderes bestimmt ist.

- 7.2 Soweit der Anbieter Herstellerlösungen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an den Kunden vertreibt, schuldet er die Bereitstellung der jeweiligen Lösung im vertraglich vereinbarten Umfang.

Funktionsumfang, technische Eigenschaften, Weiterentwicklung sowie Verfügbarkeit der Lösung bestimmen sich ausschließlich nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers.

Eine darüberhinausgehende Garantie oder Zusicherung hinsichtlich:

- a) vollständiger Abwehr von Angriffen,
- b) Verhinderung von Sicherheitsvorfällen,
- c) dauerhafter oder unterbrechungsfreier Verfügbarkeit,
- d) bestimmter Performance-, Latenz- oder Optimierungswerte

wird nicht übernommen.

- 7.3 Leistungen im Rahmen eines Managed Service oder Support-Pakets stellen technische Betriebs-, Administrations- und Unterstützungsleistungen dar.

Ein bestimmter sicherheitsbezogener, technischer oder wirtschaftlicher Erfolg wird nicht geschuldet.

Der Anbieter haftet ausschließlich für die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen.

- 7.4 Der Anbieter haftet nicht für Schäden oder Beeinträchtigungen, die ihre Ursache im Verantwortungsbereich des jeweiligen Herstellers oder dessen Plattform haben.

Dies gilt insbesondere für:

- a) Plattformausfälle oder Infrastrukturstörungen,
- b) Sicherheitslücken der Herstellerlösung,
- c) Einschränkungen der Schutz- oder CDN-Funktionalität,
- d) fehlerhafte oder unzureichende Herstellerupdates.

- 7.5 Der Anbieter haftet nicht für Auswirkungen von Konfigurations- oder Regelwerksänderungen, insbesondere nicht für:

- a) Fehlblockierungen legitimer Anfragen (False Positives),
- b) nicht erkannte Angriffe,
- c) temporäre Nichtverfügbarkeit geschützter Systeme,
- d) Performance-Einschränkungen infolge von Schutz- oder Caching-Maßnahmen.

Dies gilt insbesondere, soweit Konfigurationen auf kundenseitigen Vorgaben beruhen oder im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs fachgerecht umgesetzt wurden.

- 7.6 Vereinbarte Service Level Agreements begründen ausschließlich Verpflichtungen hinsichtlich Reaktionszeiten, soweit ausdrücklich vereinbart.

SLA stellen weder eine Garantie für Behebung, Verfügbarkeit, Performance noch für die Abwehr bestimmter Bedrohungsszenarien dar.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 8.1 Die Laufzeit der jeweiligen Herstellerlösung sowie etwaiger Managed-Service- oder Support-Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem jeweiligen Vertrag oder der jeweiligen Auftragsbestätigung; ordentliche Kündigungsrechte, Kündigungsfristen und Vertragsverlängerungen bestimmen sich ebenfalls ausschließlich nach dem Vertrag oder der Auftragsbestätigung, wobei das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund unberührt bleibt und etwaige herstellerbedingte Sonderkündigungsrechte sich nach §4 dieses Leistungs-Moduls richten; mit Beendigung des Vertrags endet das Recht des Kunden zur Nutzung der jeweiligen Lösung sowie zur Inanspruchnahme vereinbarter Leistungen.

9. Vergütung

- 9.1 Die Vergütung für Herstellerlösungen sowie etwaige Managed-Service- oder Support-Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem jeweiligen Vertrag oder der jeweiligen Auftragsbestätigung.

Wiederkehrende Entgelte werden – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – monatlich im Nachgang abgerechnet.

Support-, Change- oder sonstige Zusatzleistungen werden – soweit sie nicht durch vereinbarte Pauschalen oder Stundenkontingente abgedeckt sind – nach Aufwand zu den im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung vereinbarten Sätzen berechnet.

- 9.2 Sollte es infolge außergewöhnlicher technischer Ereignisse, Sicherheitsvorfälle, Fehlkonfigurationen oder sonstiger Umstände außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters zu einem erheblichen Anstieg von Datenverkehr, Anfragen oder Plattformnutzung kommen, ist der Anbieter berechtigt, angemessene Maßnahmen zur Begrenzung des entstehenden Aufwands zu ergreifen.

Hierzu können insbesondere gehören:

- a) temporäre Einschränkung einzelner Funktionen
- b) Aktivierung zusätzlicher Schutzmechanismen
- c) Anpassung von Konfigurationen oder Regelwerken
- d) vorübergehende Begrenzung des Datenverkehrs.

Entstehen durch solche Ereignisse zusätzliche Kosten gegenüber dem Anbieter durch den jeweiligen Hersteller, ist der Anbieter berechtigt, diese Kosten an den Kunden weiterzugeben, soweit und in dem Umfang, in dem diese zusätzlichen Kosten auf Umständen beruhen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

Der Anbieter wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.