

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für die Erbringung von Dienstleistungen
- Services

Stand: 28.07.2026

Flowcate GmbH
Berliner Str. 41
D-69120 Heidelberg

E-Mail: info@flowcate.com
Web: www.flowcate.com



1 ANWENDUNGSBEREICH UND VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Services („Servicebedingungen“) gelten ausschließlich gegenüber Kunden, die bei Abschluss des Service-Auftrags als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB handeln („Kunde“). Die Anwendung dieser Servicebedingungen gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB ist ausgeschlossen.
- 1.2 Gegenstand dieser Servicebedingungen ist die Erbringung von Werk- und Dienstleistungen (im Folgenden: „Services“) durch die Flowcate GmbH, Berliner Str. 41, D-69120 Heidelberg (im Folgenden: „Flowcate“) für den Kunden
- 1.2.1 a) im Zusammenhang mit der im Bestellschein beschriebenen Standard-Software einschließlich des darin enthaltenen Computerprogramms und der darin enthaltenen Informationen (z.B. Grafiken, Bilder, Logos, Animationen, Videos, Töne, Musik, Texte, Formulare, Anwendungen, Datenbanken sowie KI-Komponenten im Sinne der Ziffer 5.1) – nachfolgend insgesamt: „SOFTWARE“ –, insbesondere soweit im Bestellschein zum Erwerb von Lizenzen an der SOFTWARE zugleich die Anpassung an technische Spezifikationen des Kunden vereinbart wird, oder
- 1.2.2 b) zur Entwicklung und im Zusammenhang mit der Entwicklung des im Leistungsschein in Verbindung mit den zugehörigen technischen Spezifikationen vereinbarten Computerprogramms, Datenbankwerks, der Datenbank oder eines KI-Systems (im Folgenden zusammen: „Individual-Software“).
- 1.3 Die Services können insbesondere umfassen: die Entwicklung der Individual-Software, die Installation der SOFTWARE oder der Individual-Software auf durch den Kunden bereitgestellter Hardware oder Infrastruktur, Anpassungen der SOFTWARE an individuelle Vorgaben des Kunden, die Konfiguration, das Training, die Anpassung (Fine-Tuning), Integration oder den Betrieb von KI-Komponenten und KI-Agenten nach Maßgabe der Ziffer 5, sowie Einführungsunterstützung und Schulung.
- 1.4 Soweit Flowcate Computerprogramme, Datenbankwerke, Datenbanken oder KI-Systeme nach individuellen Anforderungen des Kunden entwickelt, insbesondere die SOFTWARE nach individuellen Anforderungen des Kunden programmiertechnisch anpasst, eine Individual-Software entwickelt oder eine KI-Komponente individuell konfiguriert oder trainiert, handelt es sich bei den Services um Werkleistungen, deren Erbringung sich nach Maßgabe dieser Servicebedingungen nach dem gesetzlichen Werkvertragsrecht (§§ 631 ff. BGB) richtet. In sämtlichen übrigen Fällen handelt es sich bei den Services um Dienstleistungen, deren Erbringung sich nach Maßgabe dieser Servicebedingungen nach dem gesetzlichen Dienstvertragsrecht (§§ 611 ff. BGB) richtet. Der jeweils im Einzelfall vereinbarte Umfang der Services ergibt sich aus der Einzelbeauftragung („Leistungsschein“). Ein Muster des Leistungsscheins ist in der Anlage beigefügt. Diese Servicebedingungen sind Bestandteil des Leistungsscheins.
- 1.5 Es gilt die Fassung dieser Servicebedingungen, die zum Zeitpunkt der Beauftragung des jeweiligen Services gültig ist. Entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn Flowcate ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Lizenz für die befristete Software-Überlassung sowie die Pflegebedingungen von Flowcate (zusammen: „Lizenzbedingungen“) bleiben unberührt. Enthalten diese Servicebedingungen und die Lizenzbedingungen sich widersprechende Regelungen, geht für Fragen der Einräumung und des Umfangs von Nutzungsrechten an der SOFTWARE die jeweils einschlägige Regelung der Lizenzbedingungen vor; für Fragen der Erbringung, Vergütung, Abnahme, Mangelhaftung und Haftung im Zusammenhang mit den Services geht die jeweils einschlägige Regelung dieser Servicebedingungen vor.

2 BEAUFTRAGUNG DER SERVICES

- 2.1 Der Abschluss eines Service-Auftrags kommt durch beiderseitige Unterzeichnung des Leistungsscheins in Schriftform oder mittels fortgeschrittener oder qualifizierter elektronischer Signatur zustande. Hierfür ist das in der Anlage beigefügte Muster zu verwenden. Die Parteien sind wechselseitig nicht zum Abschluss eines Service-Auftrags verpflichtet.



- 2.2 Flowcate ist nicht verpflichtet, Services im eigenen Unternehmen auszuführen. Sie kann sich ganz oder teilweise der Hilfe von Erfüllungsgehilfen und Subunternehmern bedienen, einschließlich der in Ziffer 5.4 genannten Anbieter von KI-Diensten.
- 2.3 Durch den Leistungsschein in Verbindung mit diesen Servicebedingungen werden ausschließlich Rechte und Pflichten zwischen Flowcate und dem Kunden begründet.

3 TÄTIGKEIT VON FLOWCATE

- 3.1 Flowcate ist hinsichtlich der Gestaltung ihrer Tätigkeit, insbesondere hinsichtlich des Tätigkeitsorts und der Tätigkeitszeit, frei. Im Leistungsschein vereinbarte auftragsbezogene Orts- und Zeitvorgaben sowie im Leistungsschein vereinbarte fachliche Vorgaben des Kunden sind allerdings einzuhalten. Auf besondere betriebliche Belange des Kunden im Zusammenhang mit der Tätigkeit von Flowcate ist Rücksicht zu nehmen.
- 3.2 Gegenüber den Angestellten und Mitarbeitern der Parteien hat die jeweils andere Partei keine Weisungsbefugnis. Auch wird Flowcate nicht in die Arbeitsorganisation des Kunden eingebunden.
- 3.3 Ergänzend verpflichten sich die Parteien zur Beachtung des Datenschutzes gemäß der Anlage zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO), soweit personenbezogene Daten durch Flowcate im Auftrag des Kunden bei Erbringung der Services – einschließlich der Services nach Ziffer 5 – gespeichert oder sonst verarbeitet werden.
- 3.4 Die Parteien sind einander während des Service-Auftrags zu gemeinsamer Kooperation verpflichtet. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Ausführung der Services erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, die gegebenenfalls im Leistungsschein oder der technischen Spezifikation definiert werden.

4 SOFTWAREANPASSUNGEN UND -ENTWICKLUNGEN

- 4.1 Ist im Leistungsschein die Ausführung von Anpassungsleistungen an der SOFTWARE durch Flowcate vereinbart, ist Flowcate zur Anpassung der SOFTWARE an die im Leistungsschein geregelten Anforderungen des Kunden nach Maßgabe der dem Leistungsschein zugehörigen technischen Spezifikationen und zu der Erstellung eines darauf beruhenden Arbeitsergebnisses verpflichtet.
- 4.2 Ist im Leistungsschein die Entwicklung einer Individual-Software durch Flowcate vereinbart, ist Flowcate verpflichtet, diese Individual-Software nach den im Leistungsschein geregelten Anforderungen des Kunden nach Maßgabe der dem Leistungsschein zugehörigen technischen Spezifikationen zu erstellen.
- 4.3 Die nach den technischen Spezifikationen und dem Leistungsschein zu erbringende Werkleistung zur Erbringung von programmiertechnischen Softwareentwicklungs- oder Anpassungsleistungen bildet in ihrer Gesamtheit das Arbeitsergebnis im Sinne dieser Servicebedingungen und des Leistungsscheins. Als Arbeitsergebnis gilt auch eine von Flowcate entwickelte Individual-Software einschließlich ihrer Bestandteile.
- 4.4 Eine räumliche Nutzungsbeschränkung für das Arbeitsergebnis besteht nicht.
- 4.5 Die Erstellung einer Software-Dokumentation ist durch Flowcate nicht geschuldet. Abweichend von Satz 1 stellt Flowcate dem Kunden für KI-Komponenten diejenige technische Dokumentation zur Verfügung, zu deren Bereitstellung Flowcate nach der Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz (im Folgenden: „KI-Verordnung“) als Anbieter im Sinne des Art. 3 Nr. 3 KI-Verordnung gesetzlich verpflichtet ist.



- 4.6 Der Kunde kann bis zum Zeitpunkt der Abnahme des Arbeitsergebnisses jederzeit Änderungen und Ergänzungen der sich aus den jeweiligen technischen Spezifikationen ergebenden Leistungen verlangen, wenn diese für Flowcate technisch umsetzbar und zumutbar sind. Der Kunde hat das Änderungsverlangen detailliert zu beschreiben. Das Änderungsverlangen bedarf zumindest der Textform. Flowcate prüft unverzüglich und für den Kunden bis zu einem Prüfungsumfang von maximal 2 Arbeitsstunden unentgeltlich, jedoch längstens innerhalb einer Frist von einer Woche ab Zugang des Änderungswunsches, ob das Änderungsverlangen technisch umsetzbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, diese Frist aufgrund triftiger Gründe auf Antrag von Flowcate angemessen zu verlängern. Das Ergebnis der Prüfung teilt Flowcate dem Kunden zusammen mit der sich aus der Änderung ergebenden zusätzlichen Vergütung und den zeitlichen Verschiebungen zumindest in Textform mit. Die Höhe der Vergütung für die geänderte Leistung ermittelt sich aus den Kosten für die Leistungsänderung (insbesondere erforderliche Manntage für die Leistungsänderung) abzüglich ersparter und von Flowcate kalkulierter Kosten für die aufgrund der Leistungsänderung entfallenden Leistungen.
- 4.7 Der Kunde wird das Angebot gemäß Ziffer 4.6 unverzüglich, jedoch längstens innerhalb einer Frist von einer Woche ab Zugang des Angebots, prüfen und Flowcate seine Entscheidung zumindest in Textform mitteilen. Flowcate ist verpflichtet, diese Frist aufgrund triftiger Gründe auf Antrag des Kunden angemessen zu verlängern. Nimmt der Kunde das Angebot an, werden die Änderungen Vertragsbestandteil des Leistungsscheins. Nimmt der Kunde das Angebot nicht an, verbleibt es bei den Anforderungen gemäß den ursprünglichen technischen Spezifikationen sowie gegebenenfalls bis zu diesem Zeitpunkt nach Ziffer 4.6 und dieser Ziffer 4.7 bereits vereinbarter Leistungsänderungen.
- 4.8 Flowcate ist berechtigt, für die Dauer des Leistungsänderungsverfahrens, also bis zur Vorlage der Mitteilung des Kunden über die Annahme oder Ablehnung des Nachtragsangebotes gemäß Ziffer 4.7, die weiteren Arbeiten einzustellen.
- 4.9 Die vorstehenden Ziffern 4.6 bis 4.8 gelten entsprechend für Anpassungen und Änderungen, die vor Abnahme aufgrund technischer Änderung der Systemumgebung der Hard- und Software (insbesondere einer Änderung der Hardware oder der Systemsoftware der mit dem Arbeitsergebnis zu verwendenden Endgeräte) erforderlich werden.
- 4.10 Flowcate berücksichtigt – soweit im Leistungsschein und den zugehörigen technischen Spezifikationen vereinbart – bei der grafischen und funktionalen Gestaltung des Arbeitsergebnisses Vorgaben, die sich aus dem Corporate Design des Kunden ergeben. Flowcate wird nach Rücksprache mit dem Kunden in diesem Fall Logos und sonstige Zeichen, die das Arbeitsergebnis oder den Kunden kennzeichnen, in die gestalterische Darstellung integrieren. Der Kunde garantiert, dass keine Rechte Dritter an den zu integrierenden Logos, Bezeichnungen oder sonstigen Zeichen von dem Kunden oder von Dritten bestehen. Der Kunde räumt Flowcate hiermit ein nicht-ausschließliches Nutzungsrecht an dem Corporate Design, an den in das Arbeitsergebnis einzustellenden Logos und sonstigen Zeichen sowie gelieferten Inhalten ein, soweit dies für die Erbringung der Services erforderlich ist.
- 4.11 Der Kunde ist verpflichtet, das Arbeitsergebnis längstens innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Zugang der Fertigstellungsmitteilung durch Flowcate abzunehmen. Zur Abnahme wird ein Abnahmeprotokoll erstellt, welches von den Parteien oder den technischen Ansprechpartnern zu unterzeichnen ist. Etwaige Mängel oder fehlende Funktionen sind in dem Abnahmeprotokoll aufzuführen.



4.12 Bei der Abnahme festgestellte Fehler werden wie folgt klassifiziert:

Fehlerklasse	Definition
1	Es ist aufgrund von Programmierungsfehlern unmöglich oder nahezu vollständig unmöglich, das Arbeitsergebnis zu verwenden.
2	Die Kernfunktionalität ist gegeben, es liegt jedoch aufgrund von Programmierungsfehlern ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul des Arbeitsergebnisses vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder so wesentlich beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem Arbeitsergebnis nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist (z.B. dauerhafte Fehlermeldungen oder dauerhaft wiederholte Programmabstürze).
3	Die Kern- und Hauptfunktionalität ist gegeben, es tritt aber ein Fehler in nicht wesentlichen Teilfunktionen auf (z.B. ein Statistikreport bricht mit einem Fehler ab).
4	Fehler, die die Funktionalität des Arbeitsergebnisses nur unwesentlich beeinträchtigen (z.B. Rechtschreibfehler auf der Bildschirmmaske, unwesentliche Fehler in der Dokumentation).

Die Fehlerklassifizierung nach den vorgenannten Kriterien wird durch Flowcate nach billigem Ermessen vorgenommen. Unwesentliche Mängel, die die Funktionsfähigkeit nicht erheblich beeinträchtigen, insbesondere solche der Fehlerklassen 3 und 4, berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung.

4.13 Flowcate wird den Kunden zu dieser Abnahme in Textform mit einer Einladungsfrist von mindestens 10 Kalendertagen einladen und zur Abnahme auffordern (Fertigstellungsmitteilung). Nimmt der Kunde den Abnahmetermin nicht wahr und widerspricht er auch nicht spätestens bis zum Ablauf dieser Frist ausdrücklich in Textform der Abnahme, gilt die Abnahme als erfolgt. Die Frist beginnt nur zu laufen, wenn Flowcate den Kunden auf den Ablauf der Frist und die damit verknüpfte Rechtsfolge in der Fertigstellungsmitteilung nochmals besonders hingewiesen hat. Andere Formen und Arten der Abnahme sind hierdurch nicht ausgeschlossen, insbesondere die gesetzliche Abnahmefiktion gemäß § 640 Abs. 2 BGB. Eine Nutzung des Arbeitsergebnisses im Echtbetrieb durch den Kunden gilt als Abnahme; im Zeitpunkt der Ingebrauchnahme bereits erkennbare und vom Kunden innerhalb angemessener Frist danach gerügte Mängel bleiben von dieser Abnahmefiktion unberührt.

5 KI-SERVICES UND KI-AGENTEN

5.1 Im Sinne dieser Servicebedingungen bezeichnet:

- 5.1.1 „KI-Komponente“ jede Software- oder Systemkomponente, die ein KI-System im Sinne des Art. 3 Nr. 1 der KI-Verordnung darstellt oder ein solches einbindet, insbesondere auf Grundlage von maschinellem Lernen, großen Sprachmodellen oder vergleichbaren Verfahren arbeitet;
- 5.1.2 „KI-Agent“ eine KI-Komponente, die im Rahmen der vereinbarten technischen Spezifikationen eigenständig Handlungen ausführt, insbesondere Entscheidungen trifft, Inhalte erzeugt, Daten verarbeitet, mit Drittsystemen interagiert (z.B. über Schnittstellen oder APIs) oder Transaktionen auslöst, ohne dass jede einzelne Handlung vorab durch einen Menschen freigegeben wird;
- 5.1.3 „KI-Output“ jedes durch eine KI-Komponente oder einen KI-Agenten erzeugte Ergebnis, insbesondere Texte, Code, Analysen, Empfehlungen oder Handlungen.

5.2 Diese Ziffer 5 gilt ergänzend zu den übrigen Regelungen dieser Servicebedingungen, soweit die vereinbarten Services die Entwicklung, Konfiguration, das Training, die Anpassung, die Bereitstellung oder den Betrieb von KI-Komponenten oder KI-Agenten umfassen. Im Falle eines Widerspruchs gehen die Regelungen dieser Ziffer 5 den übrigen Regelungen dieser Servicebedingungen vor.



- 5.3 5.3 Dem Kunden ist bekannt und er erkennt an, dass
- 5.3.1 KI-Komponenten und KI-Agenten auf probabilistischen oder statistischen Verfahren beruhen und ihr Verhalten sowie ihre Ausgaben nicht in jedem Fall deterministisch, vorhersehbar oder reproduzierbar sind;
 - 5.3.2 KI-Output inhaltlich unrichtige, unvollständige, veraltete oder erfundene Informationen enthalten kann und vor einer Verwendung durch den Kunden in geeigneter, dem Risiko der jeweiligen Verwendung angemessener Weise überprüft werden muss;
 - 5.3.3 eine KI-Komponente oder ein KI-Agent technisch nicht so bereitgestellt werden kann, dass sie oder er für alle Anwendungsfälle fehlerfrei oder diskriminierungsfrei arbeitet.
- 5.4 Soweit KI-Komponenten unter Einbindung von Basismodellen oder Diensten Dritter (z.B. Anbieter großer Sprachmodelle) bereitgestellt werden, weist Flowcate den Kunden hierauf im jeweiligen Leistungsschein oder den technischen Spezifikationen hin. Die Nutzungs- und Verarbeitungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters können ergänzend zur Anwendung kommen; Flowcate informiert den Kunden über wesentliche Einschränkungen, die ihr bei Abschluss des Service-Auftrags bekannt sind.
- 5.5 Nutzung von Kundendaten. Zu den im Rahmen der Services verarbeiteten Kundendaten gehören insbesondere Bewegungsdaten aus den Bereichen Logistik, Intralogistik und Produktion des Kunden, z.B. Bewegungen von Fahrzeugen, Flurförderzeugen, Behältern, Waren oder Personen (im Folgenden zusammen mit sonstigen im Rahmen der Services überlassenen Daten und Inhalten: „Kundendaten“).
- 5.5.1 Kundenspezifische Nutzung. Flowcate ist berechtigt, Kundendaten zur Konfiguration, Anpassung und zum Training der ausschließlich für den Kunden bereitgestellten KI-Komponenten, räumlichen Analysen und räumlichen Modelle zu verwenden, soweit dies der Verbesserung der für den Kunden erbrachten Services dient. Diese Nutzung ist zur Erbringung der Services erforderlich und zulässig, ohne dass es einer gesonderten Zustimmung des Kunden bedarf.
 - 5.5.2 Kundenübergreifende Nutzung. Flowcate ist darüber hinaus berechtigt, Kundendaten in anonymisierter oder aggregierter, nicht auf den Kunden, seine Mitarbeitenden oder sonstige Dritte rückführbarer Form zur Verbesserung ihrer allgemeinen, kundenübergreifend eingesetzten räumlichen Analyse- und Prognosemodelle sowie sonstiger KI-Komponenten zu verwenden, sofern der Kunde dem im Leistungsschein oder in Textform gesondert zugestimmt hat. Eine Weitergabe von Kundendaten in nicht-anonymisierter oder nicht-aggregierter Form an andere Kunden oder sonstige Dritte findet nicht statt. Flowcate stellt durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sicher, dass aus den nach dieser lit. b) genutzten Daten kein Rückschluss auf den Kunden oder auf identifizierbare Personen möglich ist.
 - 5.5.3 Der Kunde kann eine Zustimmung gemäß lit. b) mit Wirkung für die Zukunft in Textform widerrufen. Bereits vor dem Widerruf anonymisiert oder aggregiert in allgemeine Modelle eingeflossene Kundendaten müssen hierfür nicht rückwirkend entfernt werden, soweit ein Rückschluss auf den Kunden weiterhin ausgeschlossen ist.
- 5.6 Sofern gesetzlich vorgeschrieben, insbesondere gemäß Art. 50 der KI-Verordnung, sieht Flowcate im Rahmen der vereinbarten Services angemessene technische Maßnahmen zur Kennzeichnung von KI-generierten Inhalten vor. Der Kunde ist dafür verantwortlich, KI-Output bei einer Weitergabe an Dritte oder bei Verwendung gegenüber Verbrauchern ordnungsgemäß zu kennzeichnen, soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung besteht und diese nicht bereits durch Flowcate erfüllt wird.



- 5.7 Soweit ein KI-Agent im Rahmen der vereinbarten technischen Spezifikationen zu eigenständigen Handlungen mit Wirkung für den Kunden befähigt wird (insbesondere Auslösen von Transaktionen, Änderungen an Systemen des Kunden oder Dritter, Kommunikation nach außen), legt der Kunde im Leistungsschein oder in den technischen Spezifikationen den Umfang der Eigenständigkeit sowie etwaige Freigabe-, Eskalations- und Kontrollmechanismen verbindlich fest. Flowcate setzt die vereinbarten Kontrollmechanismen um; die Entscheidung, in welchem Umfang Handlungen des KI-Agenten ohne vorherige menschliche Freigabe erfolgen dürfen, liegt beim Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene eigene Überwachungs- und Eingriffsmöglichkeiten (z.B. eine Abschaltfunktion, Protokollierung, regelmäßige Kontrolle) vorzuhalten und zu nutzen.
- 5.8 Der Kunde verpflichtet sich, KI-Komponenten und KI-Agenten nicht für nach der KI-Verordnung verbotene Praktiken (Art. 5 KI-Verordnung) oder für vollständig automatisierte Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung gegenüber natürlichen Personen im Sinne des Art. 22 DSGVO einzusetzen, sofern nicht im Leistungsschein ausdrücklich etwas anderes vereinbart und die hierfür erforderlichen gesetzlichen Voraussetzungen durch den Kunden erfüllt sind. Der Kunde trägt im Verhältnis zu Flowcate die Verantwortung für die Einordnung der von ihm eingesetzten KI-Komponente nach der KI-Verordnung (z.B. als Hochrisiko-KI-System) und für die Einhaltung der ihn als Betreiber im Sinne der KI-Verordnung treffenden Pflichten. Flowcate unterstützt den Kunden hierbei im vereinbarten Rahmen der Services und stellt die für die Risikoeinordnung erforderlichen, ihr vorliegenden technischen Informationen zur Verfügung.
- 5.9 Für Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde oder von ihm autorisierte Dritte KI-Output ungeprüft übernehmen oder auf dessen Richtigkeit vertrauen, ohne die nach den Umständen gebotene Prüfung gemäß Ziffer 5.3 lit. b) vorzunehmen, haftet Flowcate nicht, soweit die Fehlerhaftigkeit des KI-Outputs auf der in Ziffer 5.3 beschriebenen, dem Kunden bekannten Funktionsweise beruht und keine Verletzung der von Flowcate übernommenen Pflichten zur Ausgestaltung, Konfiguration oder Qualitätssicherung der KI-Komponente vorliegt. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 11.
- 5.10 Für Mängel des Arbeitsergebnisses, die auf einer KI-Komponente beruhen, gelten die Regelungen der Ziffer 10 (Mangelhaftung) und der Ziffer 11 (Haftung) entsprechend, soweit sich aus dieser Ziffer 5 nichts anderes ergibt.
- 5.11 Beschäftigtendatenschutz und Mitbestimmung. Soweit Bewegungsdaten einzelnen Beschäftigten des Kunden zuordenbar sind oder zuordenbar gemacht werden können (z.B. bei personenbezogener Zuordnung von Fahrzeug- oder Gerätebewegungen), stellt der Kunde sicher, dass er zur Überlassung dieser Daten an Flowcate berechtigt ist, insbesondere dass eine nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG gegebenenfalls erforderliche Mitbestimmung des Betriebsrats eingeholt sowie die Anforderungen des Beschäftigtendatenschutzes (§ 26 BDSG, Art. 88 DSGVO) erfüllt sind. Flowcate gestaltet die im Rahmen der Services bereitgestellten Auswertungen nicht darauf ausgerichtet, Verhalten oder Leistung einzelner namentlich identifizierbarer Beschäftigter zu bewerten, soweit im Leistungsschein nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart und die hierfür erforderlichen rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Der Kunde stellt Flowcate von Ansprüchen Dritter – insbesondere von Beschäftigten oder deren Vertretungsorganen – frei, die auf einer Verletzung der in Satz 1 genannten Pflichten durch den Kunden beruhen.

6 VERGÜTUNG

- 6.1 In dem Leistungsschein kann eine Pauschalvergütung, eine umsatzabhängige oder eine zeitabhängige Vergütung vereinbart werden. Die Vergütung versteht sich zuzüglich gegebenenfalls anfallender gesetzlicher Mehrwertsteuer. Für Reisen im Rahmen eines Service-Auftrags, die Flowcate nach vorheriger Zustimmung des Kunden durchführt, werden die Reisespesen nach den jeweils geltenden steuerlichen Richtlinien sowie die halbe Reisezeit nach Zeitaufwand vergütet. Die Zustimmung kann in Textform, insbesondere per E-Mail, erteilt werden.



- 6.2 Ist eine zeitabhängige Vergütung vereinbart, erstellt Flowcate dem Kunden gemäß dem Leistungsschein entweder nach Projektende, nach dem vereinbarten Zahlungsplan oder zu Beginn eines Monats über den im vorangehenden Monat erbrachten Zeitaufwand eine Rechnung gemäß den umsatzsteuerrechtlichen Vorgaben. Der Rechnung sind die von dem Kunden oder der von ihm benannten Kontaktperson gegengezeichneten Zeitznachweise beizufügen. Bei Vergütung nach Stundensätzen werden begonnene Tätigkeitsstunden anteilmäßig berechnet. Zuschläge werden nicht erhoben, soweit im Leistungsschein nichts anderes vereinbart ist.
- 6.3 Ist eine Pauschalvergütung vereinbart, gelten die Regelungen gemäß Ziffer 6.2 nicht. In diesem Falle erfolgt die Rechnungsstellung nach Projektende. Flowcate kann für vertragsgemäß erbrachte Leistungen bereits vor Projektende Abschlagsrechnungen stellen. Im Leistungsschein kann hierfür ein Zahlungsplan vereinbart werden (z.B. Abschlagszahlungen bei Erreichen bestimmter Meilensteine).
- 6.4 Die Rechnungsbeträge sind zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig.
- 6.5 Das Projektende im Sinne dieser Servicebedingungen erfolgt bei der Erbringung von Dienstleistungen mit Ablauf der im Leistungsschein geregelten Vertragslaufzeit. Soweit durch Flowcate die Erbringung von Werkleistungen im Sinne dieser Servicebedingungen geschuldet ist, bedarf es für das Projektende der Abnahme des Arbeitsergebnisses durch den Kunden gemäß Ziffer 4.11 bis 4.13.
- 6.6 Flowcate steht bei zeitabhängiger Vergütung keine Vergütung für Fehlzeiten zu, die durch Krankheit, Urlaub oder sonstige von Flowcate zu vertretende Umstände verursacht werden. Soweit eine Pauschalvergütung vereinbart ist, findet eine Kürzung der Vergütung aufgrund Fehlzeiten nicht statt.

7 VERHÄLTNIS VON FLOWCATE ZU DRITTEN

- 7.1 Flowcate hat das Recht, auch für weitere Auftraggeber tätig zu sein oder mit Dritten Verträge einzugehen. Einer vorherigen Zustimmung des Kunden bedarf es hierfür nicht.

8 VERTRAULICHKEIT, DATENSCHUTZ UND HERAUSGABEPFLICHT

- 8.1 Die Parteien sind verpflichtet, über alle ihr zur Kenntnis gelangenden als vertraulich gekennzeichneten Angelegenheiten und Vorgänge, insbesondere über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, auch über die Vertragslaufzeit hinaus gegenüber Dritten Stillschweigen zu wahren und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit nicht die Erfüllung der vertraglichen Pflichten, gesetzliche Bestimmungen oder behördliche Anordnungen eine Offenbarung erfordern. Dies gilt entsprechend für vertrauliche Informationen, die im Rahmen der Bereitstellung oder Nutzung von KI-Komponenten gemäß Ziffer 5 verarbeitet werden.
- 8.2 Bei der Benutzung von EDV-Systemen einer Partei ist die jeweils andere Partei insbesondere verpflichtet,
- 8.2.1 ihr persönliches Passwort streng vertraulich zu behandeln und keinem Dritten zugänglich zu machen;
 - 8.2.2 dafür Sorge zu tragen, dass Dritte aufgrund der Benutzung durch die Partei keinen Einblick in das EDV-System und die hierin gespeicherten Daten und Programme nehmen können; und
 - 8.2.3 nicht mehr benötigte Daten und Datenträger so zu vernichten, dass eine missbräuchliche Verwendung der Daten ausgeschlossen ist.
- 8.3 Flowcate ist außerdem verpflichtet, auf Verlangen des Kunden bei Beendigung des Service-Auftrags sämtliche zur Durchführung des Leistungsscheins zur Verfügung gestellten Gegenstände und Unterlagen auch in Form von Kopien an den Kunden herauszugeben, soweit nicht die Erfüllung der vertraglichen Pflichten, gesetzliche Bestimmungen oder behördliche Anordnungen eine Aufbewahrung erfordern oder eigene Nutzungsrechte von Flowcate ein Recht zum Besitz begründen.



- 8.4 Flowcate ist weiterhin verpflichtet, auf Verlangen des Kunden bei Beendigung des Service-Auftrags alle Speicherungen von Daten und sämtliche sonstige verkörperte Wiedergaben, die Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und als vertraulich gekennzeichneten Angelegenheiten im Zusammenhang mit ihrer nach diesen Servicebedingungen erbrachten Tätigkeit betreffen, an den Kunden zurückzugeben oder – soweit es sich um Doppel handelt – zu löschen, soweit nicht die Erfüllung der vertraglichen Pflichten, gesetzliche Bestimmungen oder behördliche Anordnungen eine Aufbewahrung erfordern oder eigene Nutzungsrechte von Flowcate ein Recht zum Besitz begründen.

9 NUTZUNGSRECHTE

- 9.1 Die Parteien sind sich einig, dass das Arbeitsergebnis und die SOFTWARE geschützte Computerprogramme bzw. Datenbankwerke im Sinne des Urheberrechtsgesetzes darstellen, soweit sie die hierfür erforderliche Schöpfungshöhe aufweisen. Sämtliche hieran bestehenden urheberrechtlichen Nutzungsrechte verbleiben bei Flowcate, soweit nachfolgend nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Die in dieser Ziffer 9 enthaltenen Regelungen binden die Parteien auch unabhängig von einem etwaigen urheberrechtlichen Schutz schuldrechtlich, insbesondere auch hinsichtlich solcher Bestandteile eines KI-Outputs, die als Ergebnis überwiegend automatisierter Erzeugung keinen eigenen urheberrechtlichen Schutz genießen.
- 9.2 Im Fall der Ziffer 1.2 lit. a) richten sich die Nutzungsrechte an dem Arbeitsergebnis sowie den darin enthaltenen Informationen nach dem Umfang der Nutzungsrechtseinräumung gemäß den für die Überlassung der SOFTWARE vereinbarten Lizenzbedingungen in Verbindung mit dem Bestellschein. Mit Abnahme der entsprechenden Arbeitsergebnisse sowie der darin enthaltenen Informationen räumt Flowcate dem Kunden das Recht ein, die entsprechenden Arbeitsergebnisse ausschließlich als Bestandteil der SOFTWARE im Rahmen der nach dem Bestellschein in Verbindung mit den Lizenzbedingungen eingeräumten Lizenz zu nutzen, soweit dem keine Rechte Dritter (insbesondere gemäß Ziffer 9.8) entgegenstehen.
- 9.3 Im Fall der Ziffer 1.2 lit. b) überträgt Flowcate dem Kunden mit Abnahme das räumlich unbeschränkte, zeitlich und inhaltlich nach Maßgabe dieser Servicebedingungen unbeschränkte, einfache und übertragbare Nutzungsrecht an dem Arbeitsergebnis, soweit dem keine Rechte Dritter – insbesondere gemäß Ziffer 9.8 – entgegenstehen. Der Kunde ist berechtigt, das Arbeitsergebnis zu vervielfältigen, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung des Arbeitsergebnisses nach Maßgabe dieser Servicebedingungen erforderlich ist, z.B. die Installation in die Hardware des Kunden und das Laden in den Arbeitsspeicher. Außerdem ist der Kunde berechtigt, von den ihm überlassenen Datenträgern jeweils eine Sicherheitskopie zu fertigen. Eine Vervielfältigung für andere Zwecke ist nicht gestattet. Im Leistungsschein können weitere zeitliche und inhaltliche Beschränkungen sowie Beschränkungen der Übertragbarkeit vereinbart werden. Soweit nicht im Leistungsschein schriftlich etwas anderes geregelt ist, ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt,



- 9.3.1 das Arbeitsergebnis zu dekompilem, zurückzuentwickeln (reverse engineering) oder zu disassemblieren. Schnittstelleninformationen werden dem Kunden auf Anfordern nur nach Maßgabe des § 69e Urheberrechtsgesetz (UrhG) zur Verfügung gestellt, insbesondere ausschließlich für den Zweck der Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Programms;
 - 9.3.2 das Arbeitsergebnis oder Teile hiervon zu bearbeiten. Dies gilt auch für die Fehlerkorrektur, es sei denn, die Fehlerkorrektur erfolgt auf und nach Anweisung von Flowcate;
 - 9.3.3 Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale zu entfernen;
 - 9.3.4 das Arbeitsergebnis öffentlich zugänglich zu machen;
 - 9.3.5 Unterlizenzen einzuräumen, das Arbeitsergebnis zu verleihen, zu vermieten oder sonst zu verbreiten. Der Kunde ist jedoch berechtigt, das Arbeitsergebnis einschließlich sämtlicher Vervielfältigungsstücke hiervon insgesamt auf Dauer an Dritte gegen oder ohne Entgelt zu überlassen (zu veräußern oder zu verschenken), vorausgesetzt der Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem Dritten sämtliche Programmkopien einschließlich vorhandener Sicherungskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien bei sich vernichten. Eine Veräußerung oder ein Verschenken nur eines Teils der erworbenen Lizenzen oder nur eines Teils des Arbeitsergebnisses ist nicht gestattet.
- 9.4 Im Leistungsschein kann dem Kunden schriftlich ein Vertriebsrecht eingeräumt werden. In diesem Fall ist dem Kunden die Vergabe von Unterlizenzen zur Nutzung des Arbeitsergebnisses im eigenen Namen, auf eigene Rechnung, Kosten und Gefahr im Rahmen der dem Kunden selbst eingeräumten Nutzungsrechte gestattet. Der Kunde ist nicht zur Vertretung von Flowcate berechtigt.
- 9.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die SOFTWARE und die jeweils zugehörigen Bibliotheken zu bearbeiten, zu dekompilem, zu anderen Zwecken als dem unmittelbaren bestimmungsgemäßen Betrieb der Arbeitsergebnisse zu vervielfältigen oder sonst zu verwerten oder eine Parallelentwicklung auszuführen oder ausführen zu lassen. Die Regelungen des § 69d Abs. 2 und 3 UrhG bleiben unberührt.
- 9.6 Sämtliche Rechtseinräumungen nach den vorstehenden Absätzen erfolgen aufschiebend bedingt ab Zahlung der vollständigen Vergütung aus dem Service-Auftrag einschließlich der Vergütung für etwaige zusätzliche Leistungen gemäß Ziffer 4.6 bis einschließlich 4.9 (vollständige Zahlung der Schlussrechnung). Der Kunde nimmt die Rechtseinräumung mit Abschluss des Service-Auftrags an. Die Rechtseinräumung bleibt von der Beendigung des Service-Auftrags unberührt. Ist die Vergütung im Zeitpunkt einer außerordentlichen Kündigung durch Flowcate bereits vollständig gezahlt, bleiben dem Kunden bereits eingeräumte Nutzungsrechte an dem bis dahin abgenommenen Arbeitsergebnis auch nach der Kündigung erhalten. Ist die Vergütung zu diesem Zeitpunkt noch nicht vollständig gezahlt, gilt Ziffer 12.6.
- 9.7 Der Kunde erhält nicht den Quellcode des Arbeitsergebnisses.
- 9.8 Dem Kunden ist bekannt, dass gegebenenfalls das Arbeitsergebnis unter Verwendung von Open-Source-Software und -Komponenten oder von KI-Modellen Dritter im Sinne der Ziffer 5.4 entwickelt wird. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber Flowcate, die in den technischen Spezifikationen des jeweiligen Leistungsscheins in Bezug genommenen Open-Source-Lizenzbestimmungen und Nutzungsbedingungen Dritter zu beachten, und stellt Flowcate von jeder Haftung aufgrund eines Verstoßes gegen diese Bestimmungen frei, es sei denn, es fällt dem Kunden, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen kein Verschulden zur Last. Auf Anfrage des Kunden stellt Flowcate die relevanten Lizenzbestimmungen zur Verfügung.



10 MANGELHAFTUNG FÜR DIE ARBEITSERGEBNISSE

- 10.1 Für Sach- und Rechtsmängel an dem Arbeitsergebnis haftet Flowcate nach Maßgabe der derzeit gültigen gesetzlichen Bestimmungen des Werkvertragsrechts (§§ 633 bis 638 BGB), soweit sich aus diesen Servicebedingungen nicht etwas anderes ergibt. Die Parteien sind sich einig, dass es nicht möglich ist, Software oder KI-Komponenten so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsgebiete fehlerfrei sind.
- 10.2 Die Funktionalität des Arbeitsergebnisses richtet sich nach den technischen Spezifikationen des jeweiligen Leistungsscheins und den ergänzend hierzu schriftlich getroffenen Vereinbarungen, soweit vorhanden, und im Übrigen nach der Beschaffenheit, die bei Software bzw. KI-Komponenten der gleichen Art üblich ist und die der Kunde nach der Art des Arbeitsergebnisses erwarten kann. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln von Flowcate, sind keine Beschaffenheitsangaben. Ein Mangel liegt nicht vor, wenn eine zum Zeitpunkt der Erstinstallation vorhandene Funktionalität aufgrund eines Updates oder eines neuen Releases des Betriebssystems, der Systemumgebung des Kunden, eines zugrunde liegenden KI-Modells eines Drittanbieters oder aufgrund veränderter Hardware-Voraussetzungen des Kunden nicht mehr oder nicht ordnungsgemäß verfügbar ist. Die in den technischen Spezifikationen dargestellten Funktionalitäten und Beschreibungen stellen keine Garantien dar, soweit nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
- 10.3 Die Parteien sind sich weiter einig, dass im Falle von Mängeln eine taugliche Nachbesserung auch in der Umgehung des Fehlers oder der Störung liegt. Der Kunde ist zur Selbstvornahme (§ 637 BGB) berechtigt, wenn Flowcate eine ihm vom Kunden gesetzte angemessene Frist zur Nacherfüllung fruchtlos verstreichen lässt, die Nacherfüllung endgültig verweigert oder ein Zuwarten dem Kunden aus dringenden betrieblichen Gründen nicht zumutbar ist; im letzteren Fall unterrichtet der Kunde Flowcate hierüber, soweit nach den Umständen möglich, vor Beginn der Selbstvornahme.
- 10.4 Mängel sind durch eine nachvollziehbare Schilderung der Fehlersymptome, soweit möglich nachgewiesen durch Aufzeichnungen, hard copies oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen, zu rügen; die Mängelrüge soll die Reproduktion des Fehlers ermöglichen. Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, hat die Rüge unverzüglich im Sinne des § 377 HGB zu erfolgen. Im Übrigen ist ein Mangel innerhalb einer angemessenen Frist nach seiner Entdeckung anzuzeigen; eine verspätete Anzeige führt nur insoweit zum Ausschluss von Ansprüchen, als sich die Verspätung nachweislich auf die Möglichkeiten der Mangelbeseitigung durch Flowcate ausgewirkt hat. Der Kunde hat die nach seiner Auffassung geltende Fehlerklasse des gerügten Mangels entsprechend Ziffer 4.12 bei der Mängelrüge anzugeben; die endgültige Fehlerklassifizierung wird durch Flowcate nach billigem Ermessen vorgenommen. Der Kunde erklärt sich dazu bereit, Flowcate zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung einen sicheren und geeigneten, hinreichend performanten Datenfernzugang zu dem System zur Verfügung zu stellen, auf dem das Arbeitsergebnis installiert ist. Der Kunde verpflichtet sich zudem, dass einer seiner im Umgang mit dem Arbeitsergebnis und der SOFTWARE erfahrenen Mitarbeiter die Mängelrüge vornimmt, für die Zeit des Datenfernzugriffs am Rechner präsent und telefonisch erreichbar ist.
- 10.5 Stehen Dritten Rechte an dem Arbeitsergebnis zu und machen sie diese geltend, hat der Kunde Flowcate entsprechend Ziffer 10.4 unverzüglich hierüber zu benachrichtigen und Flowcate sämtliche Vollmachten zu erteilen und Befugnisse einzuräumen, die erforderlich sind, um das Arbeitsergebnis gegen die geltend gemachten Rechte Dritter zu verteidigen.
- 10.6 10.6 Soweit Rechtsmängel bestehen, ist Flowcate (a) nach ihrer Wahl berechtigt, (i) durch rechtmäßige Maßnahmen die Rechte Dritter, welche die vertragsgemäße Nutzung des Arbeitsergebnisses beeinträchtigen, oder (ii) deren Geltendmachung zu beseitigen, oder (iii) das Arbeitsergebnis in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass es fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die geschuldete Funktionalität des Arbeitsergebnisses nicht erheblich beeinträchtigt wird, und (b) verpflichtet, die dem Kunden entstandenen notwendigen erstattungsfähigen Kosten der Rechtsverfolgung zu erstatten. Scheitern die Maßnahmen gemäß dieser Ziffer 10.6 binnen einer von dem Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist, ist der Kunde berechtigt,



- 10.6.1 a) die im jeweiligen Leistungsschein für die Erstellung des Arbeitsergebnisses vereinbarte Vergütung zu mindern oder den Service-Auftrag gemäß Ziffer 12 mit den dort geregelten Rechtsfolgen außerordentlich zu kündigen, und
- 10.6.2 b) Schadens- oder Aufwendungsersatz nach Maßgabe von Ziffer 11 dieser Servicebedingungen zu verlangen.
- 10.7 Die Haftung auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz richtet sich ergänzend nach den Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 11 dieser Servicebedingungen.
- 10.8 Die Mangelhaftung ist ausgeschlossen,
- 10.8.1 soweit der Kunde oder hierzu nicht von Flowcate bevollmächtigte Dritte Änderungen an dem Arbeitsergebnis vorgenommen haben, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren oder auf und nach Anweisung von Flowcate vorgenommen wurden;
- 10.8.2 soweit das Arbeitsergebnis nicht in Übereinstimmung mit diesen Servicebedingungen, dem Leistungsschein und den Systemanforderungen, wie sie in den technischen Spezifikationen zusammengefasst sind oder dem Kunden vor Abschluss des Leistungsscheins mitgeteilt wurden, verwendet wird, es sei denn, dass dies keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels hat;
- 10.8.3 wenn das Arbeitsergebnis nicht in einer ordnungsgemäß lizenzierten und gewarteten Systemumgebung verwendet wird, es sei denn, dass dies keinen Einfluss auf die Entstehung des Mangels hat;
- 10.8.4 für Computerprogramme, KI-Modelle Dritter oder Teile hiervon, die kein Bestandteil des Arbeitsergebnisses sind; insbesondere leistet Flowcate keine Gewähr für die Systemumgebung, in der das Arbeitsergebnis verwendet wird;
- 10.8.5 wenn Updates oder andere durch Flowcate dem Kunden zur Verfügung gestellte Maßnahmen zur Fehlerbehebung oder Aktualisierung nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde oder hierdurch nicht aufgetreten wäre, es sei denn, die Installation ist dem Kunden aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen unzumutbar.
- 10.9 Mängelansprüche verjähren in einem Jahr ab Abnahme. Eine kürzere gesetzliche Verjährungsfrist bleibt unberührt. Für Schadensersatzansprüche bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch Flowcate oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, oder für Schadensersatzansprüche bei Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch Flowcate oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, gelten abweichend von Satz 1 die gesetzlichen Fristen.
- 10.10 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung durch Flowcate nicht als ein Mangel einzustufen ist, der der Sachmängelhaftung von Flowcate unterliegt (Scheinmangel), kann der Kunde mit den für die Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von Flowcate zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Umstand, dass es sich um einen Scheinmangel handelt, auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht hätte erkennen können.



11 HAFTUNG AUF SCHADENSERSATZ

- 11.1 Flowcate haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung von Flowcate für Schäden aufgrund einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden begrenzt. Eine Kardinalpflicht liegt vor, wenn ihre Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Service-Auftrags überhaupt erst ermöglicht und der Kunde regelmäßig auf ihre Einhaltung vertrauen darf. Die Haftung von Flowcate auf Schadensersatz oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen für die einfach fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten ist ausgeschlossen.
- 11.2 Bei der Feststellung, ob Flowcate ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software und KI-Komponenten technisch nicht fehlerfrei erstellt werden können.
- 11.3 Der typische und vorhersehbare Schaden im Sinne der Ziffer 11.1 ist der Höhe nach auf den einfachen Betrag der im jeweiligen Leistungsschein vereinbarten Vergütung für jeden einzelnen Schadensfall aus dem jeweiligen Service-Auftrag und für sämtliche Schadensfälle aus einem Service-Auftrag insgesamt auf die doppelte Höhe der Vergütung aus dem jeweiligen Service-Auftrag beschränkt. Bei der Berechnung der Höhenbegrenzung dürfen nur solche Vermögensschäden berücksichtigt werden, die aufgrund einfacher Fahrlässigkeit von Flowcate verursacht wurden.
- 11.4 Flowcate weist ausdrücklich darauf hin, dass es dem Kunden selbst obliegt, für eine eigene Datensicherung und die Überprüfung ihres Erfolgs zu sorgen sowie diese Datensicherung regelmäßig zu sichern und zu überprüfen. Flowcate haftet nach Maßgabe dieser Servicebedingungen für den Verlust von Daten und Inhalten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre. Flowcate haftet ferner nicht für den Verlust von Programmiererweiterungen des Kunden an dem Arbeitsergebnis oder für Schäden, die durch Datenveränderungen aufgrund derartiger Programmiererweiterungen entstanden sind.
- 11.5 Flowcate wird ein Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen zugerechnet.
- 11.6 Für von dem Kunden oder Dritten, die keine Erfüllungsgehilfen von Flowcate sind – insbesondere Kunden, Subunternehmer des Kunden oder mit dem Kunden im Konzern verbundene Unternehmen –, gelieferte oder sonst überlassene Daten und Informationen übernimmt Flowcate nicht die inhaltliche Verantwortung. Flowcate ist nicht verpflichtet, die gelieferten Daten und Informationen auf ihre Rechtmäßigkeit, Richtigkeit oder Geeignetheit zu prüfen. Flowcate haftet insbesondere nicht für die urheberrechtliche, wettbewerbsrechtliche, datenschutzrechtliche oder sonstige gesetzliche Zulässigkeit dieser Daten und Informationen sowie die Zulässigkeit ihrer Einstellung in das Arbeitsergebnis oder sonstige Bestandteile der SOFTWARE und ihres Abrufs. Sollte Flowcate durch Dritte entgegen dieser Haftungsverteilung in Anspruch genommen werden oder Adressat behördlicher oder gerichtlicher Verfügungen sein, stellt der Kunde Flowcate im Innenverhältnis von sämtlichen Ansprüchen und hieraus resultierenden Kosten, einschließlich der Kosten der Rechtsverteidigung, frei.
- 11.7 Für Schäden im Zusammenhang mit KI-Output gilt ergänzend Ziffer 5.9.
- 11.8 Schadensersatzansprüche gegen Flowcate verjähren spätestens innerhalb eines Jahres ab Projektende. Eine kürzere gesetzliche Verjährung bleibt unberührt. Für Schadensersatzansprüche bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch Flowcate oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, oder für Schadensersatzansprüche bei Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch Flowcate oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, gelten abweichend von Satz 1 die gesetzlichen Fristen.
- 11.9 Sämtliche vorstehenden und in diesen Servicebedingungen enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei einer schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die Haftung wegen Vorsatz, aus dem Produkthaftungsgesetz und wegen Garantien bleibt unberührt.



- 11.10 Sämtliche in diesem Vertrag enthaltenen Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen von Flowcate gelten auch zugunsten ihrer Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter sowie für die Haftung aus unerlaubter Handlung.
- 11.11 Die Regelungen dieser Ziffer 11 gelten entsprechend für die Haftung von Flowcate auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen sowie für die Schadensersatzhaftung von Flowcate, soweit es sich bei den Services um Dienstleistungen handelt.

12 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG EINES SERVICE-AUFTRAGS

- 12.1 Ein Service-Auftrag tritt mit beiderseitiger Unterzeichnung des Leistungsscheins gemäß Ziffer 2.1 in Kraft und wird für die in dem Leistungsschein geregelte Vertragsdauer fest geschlossen. Das Recht zur ordentlichen Kündigung ist für beide Parteien ausgeschlossen. Der Service-Auftrag endet mit Projektende im Sinne der Ziffer 6.5 dieser Servicebedingungen, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Soweit in dem Leistungsschein eine Verlängerungsoption vereinbart ist, bedarf die Verlängerung der beiderseitigen Unterzeichnung eines anschließenden Leistungsscheins nach den Vorgaben dieser Servicebedingungen.
- 12.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die außerordentliche Kündigung hat innerhalb von vier Wochen ab Kenntniserlangung der für die Kündigung maßgebenden Tatsachen zu erfolgen.
- 12.3 Flowcate ist insbesondere zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn in dem jeweiligen Service-Auftrag
- 12.3.1 fällige Zahlungen durch den Kunden trotz Nachfristsetzung nicht geleistet werden, oder
 - 12.3.2 der Kunde trotz Nachfristsetzung mit Kündigungsandrohung seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt,
 - 12.3.3 der Kunde das Arbeitsergebnis unter Verstoß gegen die ihm gemäß dieser Servicebedingungen eingeräumten Nutzungsrechte verwendet, insbesondere unter Verstoß gegen Ziffer 5.8, oder
 - 12.3.4 durch einen Gläubiger des Kunden Ansprüche gegen Flowcate gepfändet werden und die Pfändung nicht innerhalb von zwei Wochen wieder aufgehoben wird.
 - 12.3.5 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung eines Service-Auftrags liegt für die jeweilige Vertragspartei insbesondere vor, wenn der Lizenzvertrag zur Überlassung der SOFTWARE, auf die sich die mit dem Service-Auftrag beauftragten Services beziehen, durch sie berechtigt fristlos aus wichtigem Grund gekündigt wird oder sie von dem entsprechenden Lizenzvertrag berechtigt zurücktritt.
- 12.4 Für die Vergütung aus dem jeweiligen Service-Auftrag gilt im Falle der Kündigung Folgendes: Im Falle jeder außerordentlichen Kündigung bleibt der Kunde verpflichtet, die zum Zeitpunkt der außerordentlichen Kündigung fällige Vergütung sowie die Vergütungen für bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Leistungen zu zahlen. Ist die außerordentliche Kündigung von Flowcate zu vertreten, sind die erbrachten Leistungen nicht zu vergüten, soweit die bis zur Kündigung durch Flowcate erbrachten Leistungen infolge der Kündigung für den Kunden kein Interesse haben und für ihn nicht verwertbar sind. Ist die außerordentliche Kündigung von dem Kunden zu vertreten, ist der Kunde verpflichtet, die gesamte vereinbarte Vergütung einschließlich der Vergütung für zusätzliche Leistungen gemäß Ziffer 4.6 bis einschließlich 4.9 auch für noch nicht erbrachte Leistungen zu zahlen, wobei sich Flowcate die durch die vorzeitige Vertragsbeendigung ersparten Kosten anrechnen lassen muss. Erfolgt eine außerordentliche Kündigung nach Abnahme, bleibt der Vergütungsanspruch von Flowcate für die bis zur Abnahme erbrachten Werkleistungen von einer nachfolgenden Kündigung in voller Höhe unberührt.



- 12.5 Ist die außerordentliche Kündigung von dem Kunden zu vertreten, kann Flowcate vom Kunden die Herausgabe oder Vernichtung der von Flowcate erhaltenen Datenträger und hiervon erstellter Sicherungskopien sowie die Deinstallation des Arbeitsergebnisses und die Löschung etwaig verbleibender Reste des Arbeitsergebnisses aus dem IT-System des Kunden verlangen, soweit und solange der Kunde mit der Zahlung der hierauf entfallenden, gemäß Ziffer 12.5 fälligen Vergütung in Verzug ist. Flowcate ist die ordnungsgemäße und vollständige Vernichtung und Löschung auf Anfordern schriftlich zu bestätigen und nachzuweisen. Gleicht der Kunde die zum Zeitpunkt der Kündigung bestehenden fälligen Vergütungsansprüche von Flowcate vollständig aus, bleiben die dem Kunden nach Ziffer 9 eingeräumten Nutzungsrechte an dem bis zur Kündigung abgenommenen Arbeitsergebnis bestehen. Gleicht der Kunde diese Ansprüche nicht binnen einer von Flowcate gesetzten angemessenen Nachfrist aus, enden die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an dem noch nicht vollständig vergüteten Arbeitsergebnis. Dem Kunden eingeräumte Vertriebsrechte gemäß Ziffer 9.4 sind, soweit schriftlich im Leistungsschein gesondert vereinbart, durch eine außerordentliche Kündigung auflösend bedingt.
- 12.6 Schadensersatz und Ersatz für vergebliche Aufwendungen kann von den Parteien jeweils nur im Umfang und nach Maßgabe dieser Servicebedingungen geltend gemacht werden.
- 12.7 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder der Textform mit Empfangsbestätigung der anderen Partei.

13 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 Flowcate ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu benennen, es sei denn, im Leistungsschein ist etwas anderes vereinbart.
- 13.2 Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur für Ansprüche aus dem gleichen Service-Auftrag geltend gemacht werden. Eine Aufrechnung ist nur mit bereits von der anderen Partei anerkannten oder gerichtlich festgestellten Ansprüchen zulässig. Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen auf Erstattung von Fertigstellungsmehrkosten oder auf Vorschuss oder Erstattung von Mangelbeseitigungskosten, soweit Werkleistungen betroffen sind und solche Ansprüche nach Maßgabe dieser Servicebedingungen jeweils bestehen, bleibt unberührt.
- 13.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus diesen Servicebedingungen oder dem jeweiligen Service-Auftrag abzutreten, es sei denn, es handelt sich um eine Geldforderung oder Flowcate stimmt der Abtretung zu; die Zustimmung darf nur aus berechtigtem Interesse verweigert werden. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 13.4 Auf die Servicebedingungen sowie den jeweiligen Service-Auftrag ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 13.5 Die Parteien vereinbaren Walldorf als ausschließlichen Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Servicebedingungen und dem Service-Auftrag, vorausgesetzt, dass der Kunde Kaufmann im Sinne des deutschen Handelsgesetzbuchs ist oder bei Klageerhebung keinen Sitz in der Bundesrepublik Deutschland hat. Flowcate ist auch berechtigt, an jedem anderen gesetzlich zulässigen Gerichtsstand zu klagen.
- 13.6 Änderungen oder Ergänzungen eines Leistungsscheins oder dieser Servicebedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind bei Vertragsschluss nicht getroffen. Zur Einhaltung der Schriftform genügt auch die Übermittlung als unterschriebenes, eingescanntes Dokument per E-Mail oder mittels fortgeschrittener oder qualifizierter elektronischer Signatur. Individuelle Vereinbarungen der Parteien, die nach Abschluss des Service-Auftrags getroffen werden, gehen dieser Ziffer 13.6 gemäß § 305b BGB vor.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Servicebedingungen oder des Leistungsscheins unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit dieses Vertrages im Übrigen unberührt. Entsprechendes gilt für Lücken.