

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## hanseflow GmbH

Rödingsmarkt 31-33, 20459 Hamburg

Tel.: +49 40 180 244 90

E-Mail: [info@hanseflow.de](mailto:info@hanseflow.de) // [www.hanseflow.de](http://www.hanseflow.de)

**Geschäftsführung:** Philip Czupras

**Registergericht:** Amtsgericht Hamburg, HRB 152780

**USt-IdNr.:** DE 297 621 410

Gerichtsstand ist Hamburg

Geschäftszeiten 09:00 – 18:00 Uhr

Die hanseflow GmbH (im Folgenden: „hanseflow“) ist ein auf die Optimierung und fortlaufende Digitalisierung spezialisiertes IT-Unternehmen mit der Spezialisierung auf die Entwicklung maßgeschneiderter Salesforce-Systeme. Die von hanseflow erbrachten Leistungen können von unternehmerisch tätigen Dritten (§ 14 BGB), einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder eines öffentlich-rechtlichen Sondervermögens in Anspruch genommen werden (im Folgenden „Auftraggeber“). hanseflow erbringt Beratungs- und Kreativleistungen aufgrund seines wirtschaftlichen Know-hows und bestehender Expertise aus verschiedenen Branchen. Zusammen mit dem Auftraggeber arbeitet hanseflow Bereiche des Unternehmens des Auftraggebers heraus, welche durch Digitalisierung effizienter genutzt werden können.

Neben den von hanseflow angebotenen Beratungsdienstleistungen bestehen die Leistungen von hanseflow in kreativen und künstlerischen Entwicklungsleistungen. Die Leistungen von Hanseflow für den Auftraggeber umfassen Einzel- oder Gesamtlösungen zur geschäftlichen Nutzung für den Bereich CRM-Consulting und CRM-Implementierung. Neben dem nötigen Know-how, Daten und Konzeptionen kann bei Bedarf auch die erforderliche Hardware sowie Software Dritter erworben werden. hanseflow bietet seinen Kunden Support-Leistungen an. Für die Erbringung der vorbezeichneten sowie aller sonstige Leistungen durch hanseflow an die Auftraggeber gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zwischen hanseflow und dem Auftraggeber als vereinbart. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht

Bestandteil des Vertragsverhältnisses, soweit hierdurch von den nachstehenden Vereinbarungen abgewichen wird. Der Auftraggeber und hanseflow beide gemeinsam auch als „Parteien“ und jeder Einzelne auch als „Partei“ bezeichnet.

Sämtliche Leistungen erbringt hanseflow grundsätzlich nach bestem Wissen und Gewissen unter Beachtung eines ausgewogenen Verhältnisses von Wirtschaftlichkeit und bestmöglichem Erfolg im Sinne des Auftraggebers.

## **§ 1 Zustandekommen, Geltungsbereich und Abwicklungen von Verträgen**

1. Ein Vertragsverhältnis zwischen hanseflow und dem Auftraggeber kommt mit Annahme eines von hanseflow abgegebenen Angebots, durch Zeichnung eines Auftragsblattes durch den Auftraggeber, oder mit der ersten Erfüllungshandlung durch hanseflow zustande. Als Annahme eines von hanseflow abgegebenen Angebotes gilt auch, wenn der Auftraggeber nicht das von hanseflow überreichte Auftragsbestätigungsschreiben unterschreibt, sondern hanseflow auf anderem Wege, z.B. durch eine E-Mail oder Auftraggebereigenes Bestellformular den Vertragsabschluss bestätigt. Bei Vorlage eines Angebotes handelt es sich nicht um eine verbindliche Festlegungen hinsichtlich des zu erwartenden Preis- und Leistungsumfangs. Verbindliche Preis- und Leistungsangaben sowie sonstige Erklärungen und / oder Zusicherungen ergeben sich für hanseflow nur dann, wenn diese ausdrücklich schriftlich abgegeben oder bestätigt worden und als solche benannt wurden (z.B. durch die Überschrift: *Festpreis*) sind. hanseflow behält sich auch vor, Verhandlungen ohne besonderen Grund einzustellen.
2. Der Auftraggeber erkennt diese Bedingungen mit seiner Auftragserteilung an.
3. Wird von hanseflow ein Angebot abgegeben, so ist hanseflow an das Angebot bis zum Widerruf des Angebotes gebunden, wenn nicht in dem Angebot ein Datum bestimmt ist, bis zu dem das Angebot angenommen werden muss. Nach Ablauf der in dem Angebot genannten Frist ist hanseflow an das Angebot nicht mehr gebunden. Soweit hanseflow im Rahmen der Vertragsverhandlungen eine unverbindliche Kostenschätzung äußert, so ist hierin die Aufforderung zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Auftraggeber an hanseflow zu sehen.
4. Alle mit hanseflow in Verbindung stehenden Mitarbeiter des Auftraggebers gelten als durch den Auftraggeber bevollmächtigt, Willenserklärungen im Namen des Auftraggebers gegenüber hanseflow abzugeben, soweit die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben oder der Auftraggeber gegenüber

hanseflow ausdrücklich, jedenfalls in Textform, bestimmte Kontaktpersonen angibt. Hat der Auftraggeber die gegenüber hanseflow bevollmächtigten Personen ausdrücklich benannt oder auf einen nachvollziehbaren Personenkreis beschränkt, so ist der Auftraggeber verpflichtet zu gewährleisten, dass hanseflow jederzeit eine bevollmächtigte Person zwecks Besprechung vertragsrelevanter Umstände zur Verfügung steht.

5. *hanseflow und der Auftraggeber können vereinbaren, dass hanseflow eine Leistung wiederkehrend und / oder über einen längeren Zeitraum erbringt (Dauerschuldverhältnis). Soweit die Parteien sich auf ein Dauerschuldverhältnis einigen beträgt die Vertragsdauer, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird, anfänglich 12 Monate. Das Vertragsverhältnis verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, solange es von keiner Partei mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Das Recht jeder Partei zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch hanseflow liegt insbesondere dann vor, wenn über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt worden ist. Als wichtiger Grund gilt weiterhin ein Zahlungsverzug des Auftraggebers mit einem Bruttorechnungsbetrag von € 2.500,00 oder mehr sowie bei geringeren Beträgen über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten. Ein wichtiger Grund kann für hanseflow auch darin liegen, dass der Auftraggeber gegen seine Obliegenheiten oder diese Bedingungen verstößt.*
6. hanseflow kann die zu erbringenden Leistungen selbst ausführen. hanseflow ist berechtigt, Erfüllungsgehilfen und/oder Subdienstleister im eigenen Namen mit der Erfüllung der übernommenen Leistungsverpflichtung zu beauftragen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Der Auftraggeber schließt Vertragsverhältnisse mit etwaigen externen Dienstleistern – z.B. mit Salesforce und weiteren, ggf. auch im Rahmen des Projektes noch zu vereinbaren Anbietern – unmittelbar; diese sind Dritte und keine Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen von hanseflow. Der Auftraggeber bevollmächtigt hanseflow dahingehend, dass hanseflow berechtigt ist mit den Drittunternehmen im Namen des Auftraggebers zu verhandeln und entsprechende Verträge abzuschließen, soweit dies zur Leistungserfüllung durch hanseflow notwendig ist. Eine solche Koordination stellt eine eigenständige entgeltliche Leistung von hanseflow dar.
7. Besteht das Vertragsverhältnis aus mehreren natürlichen und / oder juristischen Personen als Auftraggeber und hanseflow, so sind die Auftraggeber gegenüber

hanseflow Gesamtgläubiger und Gesamtschuldner für alle Ansprüche, die aus dem Vertragsverhältnis der Parteien oder in dessen Zusammenhang bestehen oder entstehen. Für die Abgabe und den Empfang von Willenserklärungen und anderen Mitteilungen gilt gegenüber hanseflow jede der natürlichen und / oder juristischen Personen als durch die übrigen Personen bevollmächtigt.

8. Termine und Fristen bezüglich der Leistungserbringung durch hanseflow bestehen grundsätzlich nicht, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindliche Termine und / oder Fristen durch hanseflow zugesichert und zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, hanseflow zum frühestmöglichen Zeitpunkt auf die Notwendigkeit der Einhaltung einer Frist oder eines Termins hinzuweisen und den Termin oder die Frist zum Vertragsbestandteil zu machen. Verstößt der Auftraggeber gegen diese Verpflichtung oder wird eine Frist gegenüber hanseflow weniger als 3 Wochen vor deren Ablauf kommuniziert, ist hanseflow berechtigt, einen angemessenen Zuschlag zu dem vereinbarten Entgelt zu verlangen, um eine verbindliche Einhaltung der Frist oder des Termins zu gewährleisten. hanseflow wird die Einhaltung nach billigem Ermessen prüfen und den Auftraggeber über die Möglichkeit der Einhaltung unverzüglich informieren. Soweit der Auftraggeber hanseflow nicht rechtzeitig über die einzuhaltende Frist informiert hat, ist hanseflow nicht verpflichtet, nachträglich die Einhaltung zu gewährleisten. Nachträglich mitgeteilte Fristen und Termine gelten für hanseflow nur nach ausdrücklicher Bestätigung und Vereinbarung eines Zuschlags als verbindlich. hanseflow ist von der Einhaltung eines vereinbarten Termins oder einer Frist befreit, wenn eine auftretende Verzögerung darauf zurückzuführen ist, dass der Auftraggeber nicht alle von hanseflow benötigten Unterlagen, Daten und Informationen vollständig zur Verfügung gestellt hat. Fristen verlängern sich zugunsten von hanseflow um einen angemessenen Zeitraum, mindestens um die Dauer der Verzögerung. Der Auftraggeber wird hanseflow von zusätzlichen Kosten die dadurch entstehen, dass der Auftraggeber unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben macht bzw. Unterlagen unrichtig, unvollständig oder nachträglich zur Verfügung stellt, freistellen. Fristen verlängern sich zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit auch dann, wenn hanseflow an der Leistung aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt oder Betriebsstörungen wie Arbeitskämpfen, Feuer, Stromausfällen oder ähnlichen Ereignissen gehindert ist. Dauert die Leistungsverhinderung mehr als drei (3) Monate, können beide Parteien hinsichtlich der betroffenen Leistung vom Vertrag zurücktreten. Zuvor muss eine

schriftliche Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt werden, wobei die Nachfrist mindestens drei (3) Wochen betragen muss.

9. Von diesen AGB abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers sind nur wirksam, wenn sie von hanseflow schriftlich bestätigt wurden. Dies gilt auch für Vertragsänderungen nach Vertragsabschluss. Diese AGB gelten unabhängig davon, ob der Auftraggeber den Vertrag mit hanseflow im eigenen Namen und auf eigene Rechnung, im eigenen Namen und auf fremde Rechnung, oder im fremden Namen und auf fremde Rechnung schließt.

## **§ 2 Vergütung und Zahlungsbedingungen**

1. Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, werden die von hanseflow erbrachten Leistungen auf Stundenhonorarbasis nach Zeitaufwand abgerechnet. Bei nach Aufwand abgerechneten Leistungen weist hanseflow den Aufwand geeignet nach, etwa durch Tätigkeitsnachweise der jeweiligen Personen. Die Vergütung für die Durchführung von Beratungs- und Dienstleistungen erfolgt nach einem im Vertrag vereinbarten Festpreis pro Personentag. Ein Personentag umfasst 8 Arbeitsstunden. Zusätzlicher Zeitaufwand, Zuschläge für Arbeit an Wochenend- und Feiertagen und Nebenkosten sind gesondert zu vergüten.
2. Die Entgeltforderungen von hanseflow sind mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Der Auftraggeber gerät automatisch in Verzug, wenn nicht innerhalb von 14 Tagen nach Fälligkeit die Zahlungen bei hanseflow eingehen. Rechnungsreklamationen müssen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang schriftlich bei hanseflow eingehen. Ein Bestreiten einzelner Positionen aus Rechnungen von hanseflow hindert nicht die Fälligkeit der übrigen Rechnungspositionen. Befindet sich der Auftraggeber im Zahlungsverzug, kann hanseflow für künftig zu erbringende Leistungen Vorauszahlungen verlangen. Elektronischer Rechnungsversand gilt als vereinbart. Zahlungen sind durch Überweisung auf das Konto von hanseflow zu leisten. Überweisungen aus dem Ausland müssen in Euro erfolgen und für hanseflow spesenfrei sein. Schecks, oder ausländische Währungen werden nicht akzeptiert.
3. Bis zur Erfüllung aller das Vertragsverhältnis und die laufende Geschäftsbeziehung betreffender gegenwärtiger und künftiger Forderungen behält sich hanseflow das Eigentum an allen Leistungen und Rechten, insbesondere urheberrechtlichen

Nutzungsrechten, sowie das Eigentum an überlassenen Dateien, Unterlagen und Gegenständen, vor. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Rechte und Sachen dürfen vor vollständiger Erfüllung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Auftraggeber hat hanseflow unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde oder soweit Zugriffe Dritter (z. B.: Pfändungen) auf die hanseflow gehörenden Rechte und Sachen erfolgen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Entgeltes, ist hanseflow berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften von dem Vertrag zurückzutreten, zu diesen zu kündigen. Zahlt der Auftraggeber das fällige Entgelt nicht, darf hanseflow diese Rechte nur geltend machen, wenn dem Auftraggeber zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt wurde oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der Rechte und Sachen entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert, wobei hanseflow als Hersteller gilt. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Sachen oder Rechten Dritter deren Eigentumsrecht bestehen, so erwirbt hanseflow Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, darf der Vertragspartner über die Vorbehaltsware nicht verfügen, insbesondere diese nicht veräußern. Der Vertragspartner tritt sämtliche ihm im Zusammenhang mit der Vorbehaltsware gegen Dritte zustehende Ansprüche, insbesondere auch bei unberechtigter Veräußerung oder sonstiger Verfügung, bereits jetzt im Voraus an hanseflow ab. hanseflow nimmt diese Abtretung hiermit an. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware hat der Vertragspartner auf das Eigentum von Hanseflow hinzuweisen und hanseflow unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. Der Vertragspartner haftet hanseflow für die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage nach § 771 ZPO, soweit der Dritte nicht selbst zur Erstattung der Kosten in der Lage ist. Verletzt der Vertragspartner seine Sorgfaltspflichten in Bezug auf die Vorbehaltsware oder gerät er mit zwei (2) Teilzahlungen in Verzug, ist hanseflow berechtigt, die Vorbehaltsware abzuholen und hierzu den Aufbewahrungsort, insbesondere Geschäftsräume des Vertragspartners, zu betreten.

4. Wünscht der Auftraggeber während oder nach der Leistungserbringung durch hanseflow Änderungen über das Angebot hinaus, so hat er die Mehrkosten zu tragen.
5. hanseflow ist nicht verpflichtet, Datenträger, Dateien und Daten herauszugeben. Die Parteien können eine Herausgabe schriftlich vereinbaren. Soweit die Herausgabe nicht vereinbart wurde kann dies auch nachträglich gegen gesonderte Vergütung erfolgen.
6. Sämtliche von hanseflow angegebenen Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer, falls nicht anders ausgewiesen.
7. hanseflow ist berechtigt Teilrechnungen über einzelne Leistungen eines Projektes zu erstellen. Bei Dauerschuldverhältnissen ist hanseflow berechtigt, monatlich über die erbrachten Leistungen abzurechnen. Für Leistungen, die einen Umfang von € 5.000,00 übersteigen oder externe Produktionskosten, kann hanseflow einen angemessenen Vorschuss auf das vereinbarte Entgelt verlangen.
8. Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben. Wegen Mängeln kann der Vertragspartner Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung zweifelsfrei vorliegender Mängel verhältnismäßigen Teil zurückbehalten.

### **§ 3 Abnahme / Genehmigung**

1. hanseflow macht dem Auftraggeber die erbrachten Leistungen nach deren Fertigstellung zugänglich.
2. Alle Leistungen von hanseflow (z. B. die Implementierung von Datenmodellen, Logiken und Prozessen in Salesforce), insbesondere auch solche Leistungen aufgrund derer Folgeleistungen durch hanseflow zu erbringen oder bei Dritten zu beauftragen sind, sind vom Auftraggeber unverzüglich nach Ablieferung zu überprüfen und binnen 10 Werktagen entweder abzunehmen, zur weiteren Verwendung freizugeben oder zu reklamieren. Soweit der Auftraggeber binnen 10 Werktagen keine Rückmeldung zu dem Werk gegenüber hanseflow abgibt, gilt die von hanseflow erbrachte Leistung als freigegeben, bzw. abgenommen. hanseflow verpflichtet sich, auf die Freigabewirkung einer unterlassenen Rückäußerung bei Übergabe der Leistung hinzuweisen. Der Auftraggeber kann die Frist durch Anzeige gegenüber hanseflow um weitere 5 Werktage einseitig verlängern. Eine Freigabe, bzw. Abnahme wird von dem Auftraggeber ferner konkludent erteilt, wenn der Auftraggeber die von hanseflow erbrachten Leistung vor Ablauf der vorgenannten

Frist nutzt, soweit dies nicht lediglich zu Testzwecken erfolgt, insbesondere die Nutzung für Geschäftszwecke in einer Produktionsumgebung. Abnahme bzw. Genehmigung dürfen wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden, wenn hanseflow zusichert, diese nachträglich zu beheben, z.B. mit einem Update. Eventuell festgestellte Mängel sind in einem schriftlichen Mängelprotokoll festzuhalten, das eine genaue Beschreibung des Mangels, Zeit und Ort des Auftretens sowie die mögliche Ursache zu enthalten hat. Das Mängelprotokoll ist hanseflow innerhalb von zehn (10) Tagen nach Lieferung bzw. Bereitstellung zuzusenden. Genügt es den vorgenannten Anforderungen nicht, gilt Werkleistung bzw. die gelieferte Sache als abgenommen bzw. genehmigt, wenn hanseflow trotz Mitteilung nicht innerhalb von fünf (5) weiteren Tagen ein ordnungsgemäßes Mängelprotokoll erhält. Stellt sich heraus, dass ein gerügter Mangel nicht von hanseflow zu vertreten ist, kann hanseflow Ersatz der Aufwendungen zur Beseitigung des Mangels verlangen.

3. Sofern keine Partei eine förmliche Abnahme verlangt oder sofern der von einer Partei verlangte Abnahmetermin aus einem Umstand nicht zustande kommt, der von dem Auftraggeber zu vertreten ist, gilt die vertragliche Leistung von hanseflow als abgenommen, sofern der Auftraggeber die Leistung nutzt oder binnen 10 Werktagen nach Erhalt der Leistung keine erheblichen Mängel in schriftlicher Form gegenüber hanseflow rügt.
4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm ordnungsgemäß angebotene Leistung anzunehmen. Tut er dies ungerechtfertigter Weise nicht (Annahmeverzug), ist hanseflow berechtigt, über sämtliche bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen abzurechnen.

#### **§ 4 Leistungsumfang**

1. Der Umfang der von hanseflow zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem schriftlichen Angebot, einem Einzelvertrag oder dem Auftragsblatt, ggf jeweils nebst Anlage. Einzelne Leistungen können zwischen hanseflow und dem Auftraggeber schriftlich oder mündlich mit schriftlicher Bestätigung auf Basis der von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen formuliert werden. Unter schriftlicher Bestätigung im Sinne dieses Absatzes zählt ausdrücklich auch die Textform (§ 126b BGB). Der Auftraggeber hat die von hanseflow übermittelte Verschriftlichung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Änderungswünsche des Auftraggebers, die nach Bestätigung eines



Angebotes, Abschluss eines Einzelvertrages oder Zeichnung eines Auftragsblattes gegenüber hanseflow geäußert werden, bzw. die nicht in dem jeweiligen Vertragsdokument vorhanden und auch im Übrigen nicht von hanseflow bestätigt wurden, werden nur gegen gesonderte Vergütung Vertragsbestandteil.

2. Der Auftraggeber ist berechtigt, Vorgaben für die Leistungserbringung (z. B. hinsichtlich der Definition von Felder, Layouts, Prozessschritten und Verhalten von Salesforce) zu machen. Diese müssen Bestandteil des von hanseflow ausgebrachten Vertragsunterlagen sein. Soweit der Auftraggeber keine Vorgaben macht ist hanseflow in der Umsetzung der Leistungserbringung frei.
3. Gegenstand der Leistungen von hanseflow ist die kreative und künstlerische Entwicklungsleistung. Ein Erfolg im Sinne einer Zufriedenheitsgarantie ist nicht geschuldet. Die Leistung von hanseflow ist abhängig von der engen Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Angebote und Einzelverträge können im Vorfeld der durchzuführenden Arbeiten jeweils nur den Ist-Zustand und gegebenenfalls eine Idee der finalen Leistung skizzieren. Eine Konkretisierung der Leistung muss daher notwendigerweise im Rahmen der Zusammenarbeit der Parteien erfolgen. Hierdurch kann sich der Leistungsumfang von hanseflow erweitern, was dementsprechend eine erweiterte Leistungspflicht des Auftraggebers zur Folge hat. § 4 Abs.1 S.5 findet entsprechend Anwendung. Entsprechende Erweiterungen sind seitens des Auftraggebers schriftlich an hanseflow zu richten und auch erst nach schriftlicher Bestätigung durch hanseflow Vertragsbestandteil.
4. Besprechungsprotokolle und sonstige Bestätigungsschreiben (insbesondere E-Mails), die hanseflow fertigt und dem Auftraggeber übermittelt, werden als kaufmännische Bestätigungsschreiben angesehen. Wenn der Auftraggeber nicht binnen 2 Werktagen in Schriftform widerspricht, werden die darin enthaltenen Absprachen, Weisungen, Auftragserteilungen und sonstige Erklärungen mit rechtsgeschäftlichem Charakter verbindlich.
5. hanseflow ist zur Speicherung von Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses nur nach ausdrücklicher vorheriger Vereinbarung verpflichtet. Soweit die Parteien keine Vereinbarung über die Datensicherungspflicht getroffen haben, besteht eine entsprechende Pflicht von hanseflow nur bis zu Freigabe oder Abnahme einer Leistung. Das frühestmögliche Ereignis ist hierfür entscheidend.
6. Soweit von hanseflow für den Vertragspartner elektronische Systeme erstellt oder betreut werden, ist von einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung auszugehen,

wenn im Jahresschnitt zeitlich nicht mehr als 5% Ausfälle der von hanseflow erstellten bzw. bereitgestellten Leistungen auftreten.

7. hanseflow schuldet die ordnungsgemäße Bereitstellung der vom Auftraggeber bestellten Leistungen am Geschäftssitz von hanseflow (sog. „Holschuld“) soweit dies technisch möglich ist oder am Geschäftssitz des Auftraggebers (nach Vereinbarung). Erfolgt die Lieferung per E-Mail oder sonst elektronisch („online“), genügt der Versand per an die vom Vertragspartner angegebene Adresse bzw. Übermittlung an die angegebene URL. In diesem Fall erfolgt der Nachweis der Lieferung durch E-Mail- oder Bildschirmausdruck. Wünscht der Auftraggeber Lieferung an einen anderen Ort als den Sitz von hanseflow, geschieht dies auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers. hanseflow wählt in diesem Fall eine angemessene Versandart unter Ausschluss der eigenen Haftung, inklusive der Haftung für den Transporteur. Eine Transportversicherung ist nur auf besondere schriftliche Anweisung und auf Kosten des Auftraggebers abzuschließen.
8. hanseflow darf Teilleistungen bzw. -lieferungen erbringen und diese einzeln abrechnen. hanseflow ist nach vorheriger Ankündigung zur vorzeitigen Lieferung berechtigt.

## **§ 5 Mitwirkungsrechte und -pflichten des Auftraggebers**

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, hanseflow alle für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung notwendigen Dateien, insbesondere aber nicht abschließend Definition von technischen Anforderungen, Felder, Layouts, Geschäftsprozessen und Berechnungslogiken rechtzeitig, ohne entsprechende Anfrage unverzüglich in einer zur Verarbeitung geeigneten Form vorzulegen. Ferner wird der Auftraggeber hanseflow alle Informationen erteilen und hanseflow von allen für die Leistungserbringung erforderlichen Vorgängen und Umständen in Kenntnis setzen. Dies gilt auch für Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Leistungserbringung durch hanseflow bekannt werden.
2. Der Auftraggeber ist berechtigt eigene Materialien und / oder Daten in die Leistungen von hanseflow einzubringen. Diese Materialien und / oder Daten des Auftraggebers müssen in geeigneter, digitaler Form zur Verfügung gestellt werden, soweit die diese ihrer Natur nach in digitaler Form bestehen können. Andernfalls ist hanseflow auch bei ausdrücklicher Vereinbarung nicht gehalten, die Materialien oder Daten des Auftraggebers einzubeziehen. Werden Materialien oder Daten in

anderer Form geliefert, kann hanseflow für die Digitalisierung eine zusätzliche Vergütung verlangen.

3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die von ihm zur Verfügung gestellten Inhalte auf Rechtmäßigkeit und Geeignetheit hin zu überprüfen. Insbesondere darf der Auftraggeber hanseflow keine rechtswidrigen und strafbaren Inhalte, Dateien oder sonstige Materialien zur Verfügung stellen. hanseflow ist nicht verpflichtet, die von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Inhalte zu überprüfen, insbesondere nicht im Hinblick darauf, ob sie geeignet sind, den mit der beauftragten Dienstleistung verfolgten Zweck zu erreichen. Bei offensichtlichen Fehlern wird hanseflow den Auftraggeber auf das Bestehen von Mängeln des Inhalts hinweisen. hanseflow überprüft weder die vom Auftraggeber gelieferten Materialien oder Daten noch den vorbestehenden Inhalt der Systeme, die von Hanseflow im Rahmen der Leistungen mit erstellt bzw. technisch unterstützt werden, auf mögliche Rechtswidrigkeit. hanseflow ist insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter unter Einschluss der angemessenen Rechtsverfolgungs- und Rechtsverteidigungskosten freigestellt.
4. Stellt der Auftraggeber hanseflow Materialien zur Verfügung, haftet er hanseflow für alle Schäden und sonstigen Nachteile, die hanseflow trotz vertragsgemäßer Verwendung der Materialien entstehen und stellt hanseflow insoweit von Ansprüchen Dritter frei. Insbesondere stellt der Auftraggeber sicher, dass er an dem hanseflow zur Verfügung gestelltem Material über alle Nutzungs- und Verwertungsrechte verfügt, die zur vertragsgemäßen Verwendung durch hanseflow erforderlich sind.

## **§ 6 Nutzungsrechte; Umfang und Vergütung**

1. Soweit hanseflow im Rahmen des Vertrags Leistungen erbringt, an denen Urheber-, Leistungsschutz- oder sonstige Schutzrechte bestehen (insbesondere Consulting, Programmierung und Software), räumt hanseflow dem Auftraggeber hieran mit Erhalt der hierfür jeweils geschuldeten Vergütung grundsätzlich die erforderlichen, einfachen, nicht übertragbaren und zeitlich unbefristeten Nutzungsrechte ein. hanseflow ist grundsätzlich bereit, abweichende Vereinbarungen zu schließen. Vor Erhalt der Vergütung ist das Nutzungsrecht auf interne Tests beim Auftraggeber beschränkt.
2. Weitergehende Nutzungen sind entsprechend zu vergüten.

3. hanseflow wird für den Fall, dass die zu erbringende Leistung von Dritten, derer hanseflow sich zur Erfüllung der vertraglichen Leistung bedient, erbracht wird, die Nutzungsrechte an den Leistungen Dritter im Umfang der vorstehenden Regelungen erwerben und auf den Auftraggeber übertragen. Sollten diese Rechte im Einzelfall in diesem Umfang nicht erhältlich oder deren Erwerb nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich sein, wird hanseflow den Auftraggeber auf diesen Umstand hinweisen und nach den Weisungen des Auftraggebers verfahren. Dadurch entstehende Mehrkosten trägt der Auftraggeber. Für Leistungen, die Hanseflow im Rahmen des Vertrags für den Vertragspartner beschafft, z.B. Software- oder Hardware sowie sonstige Leistungen, können gesonderten Nutzungsvereinbarungen unterliegen. hanseflow gibt diese dem Vertragspartner bei Übergabe bekannt. Der Vertragspartner wird solche Nutzungsvereinbarungen beachten und stellt hanseflow vor allen Schäden frei, die hanseflow durch eine Verletzung solcher Nutzungsvereinbarungen erleidet.
4. Der Auftraggeber verpflichtet sich mit Zeichnung eines Angebotes, mit Vertragsschluss oder ab sonstige Auftragserteilung, jede Nutzung der Leistungen von hanseflow zu unterlassen, soweit die Leistung nicht zuvor durch den Auftraggeber abgenommen und vergütet wurde. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn es sich bei der Leistung nicht um ein Werk im urheberrechtlichen Sinne handelt und/oder auch kein verwandtes Schutzrecht Anwendung findet. Leistungen in diesem Sinne sind auch jeder Entwurf und jedes Teil- oder Zwischenergebnis.
5. Soweit Leistungen von hanseflow die Erstellung von Software umfassen, bezieht sich die vorstehende Rechtseinräumung ohne ausdrückliche Vereinbarung nur auf den Objekt-Code und die zugehörige Dokumentation, die auch nur in elektronischer Form vorliegen kann. Bei Leistungen, die Quellcode notwendigerweise enthalten, z.B. Skripte, erhält der Vertragspartner nicht-ausschließliche Nutzungsrechte nur in dem Umfang, wie sie zur vertragsgemäßen Nutzung der Leistung erforderlich sind.
6. Bei von hanseflow gelieferter Software ist der Vertragspartner zur Anfertigung von Sicherheitskopien nur im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung berechtigt. Im Übrigen sind die Vervielfältigung, die Einspeisung in öffentlich zugängliche Datennetze oder sonstige Verbreitung der Software nicht gestattet. § 69 d und § 69 e Urheberrechtsgesetz bleiben hiervon unberührt.
7. Wurden Nutzungsrechte auf die Vertragslaufzeit beschränkt, hat der Auftraggeber bei Vertragsende die Nutzung einzustellen, die ihm überlassenen Materialien

unaufgefordert, unverzüglich und vollständig an hanseflow herauszugeben und sämtliche vorhandene Kopien irreversibel zu vernichten.

## **§ 7 Urheberrecht und Freistellung von den Ansprüchen Dritter**

1. Der Auftraggeber versichert, dass er zur Nutzung sämtliche von ihm für die Leistungserbringung durch hanseflow übergebenen Dateien, Designs und sonstige Materialien, im vertragsgegenständlichen Umfang berechtigt ist und dass Rechte Dritter der Verwendung, insbesondere auch durch hanseflow nicht entgegenstehen. Die Prüfung aller Nutzungsrechte an Materialien oder sonstigen Daten, die der Auftraggeber an hanseflow übermittelt, obliegt dem Auftraggeber. Der Auftraggeber garantiert, über alle erforderlichen Rechte zu verfügen. Sollte der Auftraggeber entgegen dieser Klausel nicht über die entsprechenden Rechte an den zur Verfügung gestellten Materialien verfügen, so wird der Auftraggeber hanseflow von allen Ansprüchen Dritter, die gegen hanseflow aufgrund der Nutzung der zur Verfügung gestellten Materialien entstehen, freistellen. Der Freistellungsanspruch umfasst auch die Kosten einer zweckmäßigen Sachverhaltsermittlung, einer vorgerichtlichen wie gerichtlichen Rechtsprüfung und -verteidigung. Ebenfalls stellt der Auftraggeber hanseflow von allen Ansprüchen frei, die Dritte gegenüber hanseflow aufgrund von Inhalten auf dem Server des Auftraggebers oder solcher Inhalte, die von dem Server des Auftraggebers aus oder über einen seiner E-Mail-Accounts verbreitet wurden, insbesondere wegen behaupteter Urheber-, Marken-, Namens-, Wettbewerbs- oder Persönlichkeitsrechtsverletzungen, erhoben Entsprechendes gilt für Ansprüche Dritter wegen eines für den Auftraggeber registrierten Domainnamens. Der Freistellungsanspruch umfasst auch die Aufwendungen, die hanseflow für eine zweckmäßige Sachverhaltsermittlung und Rechtsverteidigung tätigt.
2. hanseflow ist berechtigt, teilweise oder vollständig von einem Vertrag zurücktreten oder diesen zu kündigen, wenn Rechtsverletzungen bekannt werden oder ein Dritter solche geltend macht und der Auftraggeber in diesen Fällen die Verletzungen nicht innerhalb angemessener Frist ausräumt.
3. Der Auftraggeber ist berechtigt eigene Entwürfe oder sonstige Unterlagen für die Leistungserbringung durch hanseflow zur Verfügung zu stellen oder sich sonst zu beteiligen. Soweit der Auftraggeber sich an der Leistung von hanseflow beteiligt,

begründet dieser Umstand kein Urheber- oder Miturheberrecht an der Leistung von hanseflow und mindert auch nicht die Vergütungsansprüche.

4. Der Auftraggeber kann hanseflow mit der Koordination und dem Einkauf von Leistungen Dritter beauftragen. hanseflow wird diese Koordination und sämtliche Vertragsschlüsse im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers durchführen. Der Auftraggeber wird hanseflow hierzu bevollmächtigen. hanseflow ist ausdrücklich nicht verpflichtet, Lizenzen im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers zu erwerben oder Lizenzentgelte an den Dritten für den Auftraggeber zu entrichten.

## **§ 8 Gewährleistung**

1. hanseflow gewährleistet, dass die erbrachten Leistungen frei von Mängeln sind und den schriftlich festgehaltenen Anforderungen entsprechen.
2. Ist eine Leistung mangelhaft, für die Werk-, Miet-, oder Kaufvertragsrecht gilt, ist hanseflow nach eigener Wahl zunächst zur Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung berechtigt. Ist dies aus Gründen, die nicht vom Auftraggeber zu vertreten sind, nicht möglich, kann der Auftraggeber in Bezug auf die mangelhafte Leistung Minderung, Rückabwicklung des jeweiligen Vertrags, Ersatz vergeblicher Aufwendungen oder Schadensersatz statt Leistung verlangen. Dies gilt auch, wenn mehr als drei Beseitigungsversuche erfolglos bleiben.
3. Vorbehaltlich abweichender Regelungen verjähren Ansprüche gegen hanseflow wegen Schlechtleistung oder Mängeln ein (1) Jahr nach Anspruchsentstehung – bei Werkleistungen nach Abnahme – und Kenntnis bzw. mindestens grob fahrlässiger Unkenntnis des Auftraggebers von den anspruchsbegründenden Umständen. Dies gilt nicht für deliktische Ansprüche sowie für Ansprüche, die auf einem vorsätzlichen Verhalten von hanseflow beruhen.
4. Ist die Übergabe des Quellcodes vereinbart, bezieht sich eine Haftung und Gewährleistung von hanseflow ausschließlich auf den unveränderten Quellcode.
5. Der Auftraggeber ist verpflichtet die von hanseflow erbrachten Arbeiten und Leistungen unverzüglich nach Erhalt, in jedem Falle aber vor einer Nutzung, zu überprüfen und Mängel unverzüglich nach Entdeckung zu rügen. Unterbleibt die unverzügliche Überprüfung oder Mängelanzeige bestehen keine Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers bezüglich offensichtlicher, bekannter oder Folgemängel.

6. Liegt ein Mangel vor, den hanseflow zu vertreten hat, so kann hanseflow nach eigener Wahl den Mangel beseitigen (nachbessern) oder Ersatz liefern. Im Falle der Nachbesserung hat hanseflow das Recht auf zweimalige Nachbesserung jeweils innerhalb angemessener Zeit. Ansonsten gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Werkvertragsrechts im BGB.
7. Die Gewährleistungspflicht von hanseflow erlischt mit Abnahme der Leistung durch den Auftraggeber. Soweit der Auftraggeber die Leistung nicht abnimmt ist hanseflow berechtigt, die Abnahme zu verlangen. Die Gewährleistungspflicht ist spätestens mit dem Ablauf eines Jahres nach Erhalt der Lieferung/Leistung durch hanseflow oder einen von hanseflow beauftragten Dritten ausgeschlossen.

## **§ 9 Haftung**

1. Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder der Gesundheit entstehen, ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von hanseflow, von gesetzlichen Vertretern oder von Erfüllungsgehilfen beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Pflichten ist. hanseflow haftet hierbei nur für vorhersehbare Folgen mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden kann.
2. Die Haftung von hanseflow für Vermögensschäden ist beschränkt auf Fälle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
3. Die Haftung von hanseflow für Vermögensschäden infolge einer Beschädigung oder eines Verlustes von Daten, die auf einem von hanseflow betriebenen Server abgelegt sind, beschränkt sich auf die Folgen einer von hanseflow vorsätzlich oder grob fahrlässig unterlassenen Datensicherung, zu der hanseflow aufgrund Vertrags mit dem Auftraggeber verpflichtet war. Der Auftraggeber trägt den Schaden jedoch selbst, soweit dieser darauf beruht, dass der Auftraggeber seiner eigenen Datensicherungsobliegenheit nicht nachgekommen ist.
4. hanseflow haftet nicht für mangelhafte Leistungen von Drittmedien (z.B. Salesforce). hanseflow wird in Fällen, in denen zugunsten von hanseflow Schadensersatz- und/oder Gewährleistungsansprüche bestehen, diese an den Auftraggeber abtreten.
5. Schadensersatzansprüche gegen hanseflow verjähren innerhalb eines Jahres nach dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, unbeschadet der Vorschrift des § 202 BGB.

6. hanseflow haftet für den Verlust, die Verschlechterung oder die Beschädigung von Sachen, die der Auftraggeber als Vorlagen in die Leistung von hanseflow einbringt oder zur Verfügung stellt, nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. hanseflow kann jederzeit die Rücknahme von Sachen in angemessener Frist verlangen, sobald diese von hanseflow für den Auftrag nicht mehr benötigt werden.
7. Soweit sich hanseflow der Leistungen Dritter bedient, wie z.B. Service-Provider, Datenbankentwickler, Hard- und Softwarehersteller, Anbieter von Telekommunikationsleistungen, beschränkt sich die Leistung von hanseflow darauf, deren Produkte an den Vertragspartner weiterzureichen bzw. die Dienstleistung an diesen zu vermitteln und daraus resultierende Nutzungsrechte und Ansprüche an den Auftraggeber abzutreten. Werden hierbei Aufträge an Dritte vergeben, erfolgt dies im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers. Die Haftung von hanseflow beschränkt sich auf ein Auswahlverschulden. hanseflow übernimmt keine Gewähr für die Eignung, Leistungsfähigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit, Kosten oder sonstige Aspekte von Drittsystemen.
8. hanseflow übernimmt keine Gewähr für die mit der Erbringung der Beratungs- und Dienstleistungen bezweckten Erfolge.
9. hanseflow haftet bei an den Auftraggeber übermittelten Daten nur dafür, dass diese vor Weiterleitung mit einem marktüblichen Programm auf Virenfreiheit überprüft wurden. Eine weitergehende Haftung wird ausgeschlossen.
10. hanseflow haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit hanseflow eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (sog. "Kardinalpflicht"). Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entferntere Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr.
11. Die Parteien können individuell und gegen gesonderte Vergütung eine weitergehende Haftung vereinbaren. Die Haftung gemäß § 9 Abs.1 bleibt davon unberührt. Eine Garantie wird von hanseflow nur übernommen, wenn sie



wortwörtlich als solche bezeichnet wird. Aus der Garantie haftet hanseflow nur auf Schadensersatz, wenn dies darin ausdrücklich enthalten ist.

12. Soweit hanseflow dem Auftraggeber im Rahmen der Leistungen Zugriff auf Datenbanken, Dienste oder Webseiten Dritter gewährt, besteht keine Haftung von hanseflow für deren Bestand, Sicherheit oder inhaltliche Richtigkeit. hanseflow ist für fremde Inhalte, die nicht auf eigenen Servern von hanseflow gespeichert sind, nicht verantwortlich und übernimmt dafür keinerlei Gewähr.

## **§ 10 Verschwiegenheitsverpflichtung**

Die Parteien sind einander zeitlich unbeschränkt verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie als vertraulich bezeichnete Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit der Leistungsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Vertraulich sind insbesondere Informationen zu Technologien, Produkten, Dienstleistungen, Preisen, Kunden, Marketing-Plänen, finanziellen Angelegenheiten, zum Inhalt von Vertragsverhandlungen sowie sicherheitsrelevante Umstände wie z.B. die Gestaltung von Zugangssicherungen (alle zusammen: "vertrauliche Informationen"). Jede Vertragspartei ist verpflichtet, in Zweifelsfällen mit der anderen Vertragspartei Rücksprache zu halten. Vertrauliche Informationen dürfen auch innerhalb der Parteien nur an solche Personen weitergegeben werden, die zwingend mit der Erbringung der Leistungen für den Auftraggeber befasst sind ("need-to-know"-Prinzip), ansonsten nur mit schriftlicher Einwilligung der jeweils anderen Partei. Die gilt nicht mehr, soweit die Informationen allgemein bekannt sind oder die Partei rechtlich zur Offenlegung verpflichtet ist. Die Parteien werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen. Der Auftraggeber erlangt an ihm überlassenen bzw. zugänglich gemachten vertraulichen Informationen kein über den Rahmen der vertraglich eingeräumten Rechte hinausgehendes Nutzungsrecht. Der Auftraggeber stellt insbesondere sicher, dass ohne Einwilligung von hanseflow ein Angebot Dritten weder als Ganzes, noch in Teilen, in irgendeiner Form bekannt wird, auch nicht in bearbeiteter oder anonymisierter Fassung.

## **§ 11 Beratungs- und Betreuungsleistungen (Dauerschuldverhältnisse)**

1. hanseflow bietet Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen (Dauerleistungen) an. Bei Dauerleistungen beginnt die Laufzeit des Vertrags, soweit nicht

ausdrücklich anders vereinbart, mit der erstmaligen Leistung durch hanseflow und umfasst den Zeitraum der zwölf (12) folgenden vollendeten Kalendermonate. Die Kündigung ist erstmals nach Ablauf dieses Zeitraums möglich und muss mindestens drei (3) Monate vor dem Ende der Laufzeit zugehen. Abweichende Vereinbarungen im Vertrag sind möglich.

2. hanseflow ist grundsätzlich bereit, unter den nachfolgenden Voraussetzungen einem Projektstopp bzw. einer vorzeitigen Kündigung zuzustimmen: Der Auftraggeber vergütet hanseflow alle bis zum Datum der gewünschten Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen. Der Auftraggeber vergütet auch die bei ordnungsgemäßer Durchführung des Projekts oder Bereitstellung der Leistungen angefallene Vergütung. Davon unabhängig vergütet der Auftraggeber bei Dauerleistungen die bis zur nächstmöglichen Wirksamkeit einer ordentlichen Kündigung oder die bis zum Erreichen eines eventuellen Mindestvolumens zu entrichtender Vergütung, je nach dem welcher Betrag höher ist. Der Auftraggeber stellt hanseflow von Ansprüchen frei, denen hanseflow wegen des Projektstopps bzw. der vorzeitigen Vertragsbeendigung von Seiten der eingesetzten Subunternehmer ausgesetzt ist, einschließlich etwaiger Vertragsstrafen. Jede Partei kann nachweisen, dass die von hanseflow ersparten Aufwendungen oder die Kosten und Schäden höher oder niedriger sind. hanseflow ist grundsätzlich auch bereit, das verbleibende Budget des Projektes, im Zweifel die Auftragssumme, für ein anderes Projekt bzw. einen anderen Auftrag einzusetzen bzw. anzurechnen. Der Auftraggeber teilt hanseflow innerhalb von zwei (2) Wochen nachdem der Wunsch nach einem Projektstopp bzw. einem vorzeitigen Vertragsende übermittelt wurde, mit, für welches Projekt bzw. für welche Leistungen das Budget verwendet werden soll.
3. Wird nicht gekündigt, verlängert sich der Vertrag zum Ende der Laufzeit automatisch jeweils um weitere zwölf (12) Monate oder um den jeweils im Vertrag vereinbarten Verlängerungszeitraum.
4. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dieser liegt insbesondere dann vor, wenn eine Partei gegen eine vertragliche Verpflichtung verstößt und trotz Aufforderung nicht innerhalb einer Frist von zwei (2) Wochen Abhilfe schafft.
5. Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform und sind per Einschreiben zuzusenden.

6. Bei Dauerleistungen kann ein von dem Auftraggeber monatlich abrufbares Kontingent an Arbeitsstunden durch hanseflow vereinbart sein. Das monatlich von hanseflow zur Verfügung gestellte Kontingent ist nicht übertragbar und ausschließlich in dem Monat abrufbar, in dem die Vorhaltung durch hanseflow vereinbart ist. Soweit der Auftraggeber das Kontingent nicht abrufft, verfallen die von hanseflow vorgehaltenen, vertraglich vereinbarten Arbeitsstunden mit Ablauf des Monats, für den sie vereinbart waren. Dies gilt nicht, soweit die Parteien ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.
7. Das Abrufen eines Kontingentes an Arbeitsstunden setzt voraus, dass der Auftraggeber hanseflow rechtzeitig über die Inanspruchnahme des Kontingentes informiert. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Inanspruchnahme des vereinbarten Kontingentes mindestens drei (3) Werktage vor dem spätestmöglichen Inanspruchnahmetermin mitzuteilen. Die Mitteilung hat schriftlich zu erfolgen.
8. hanseflow erbringt keine Notfall-Support-Leistungen und hält insbesondere auch keine Mitarbeiter für plötzlich auftretende Systemstörungen vor. Alle Anfragen/Fehler werden über das Vorgangsmanagement (Ticketsystem) von dem Auftraggeber aufgegeben und dort verfolgt. Die Reaktionszeit seitens hanseflow beträgt grundsätzlich 48 Stunden und beschreibt die Dauer bis zu einer ersten Reaktion auf die Anfrage, nicht bis zur Lösung. Einen Zeitraum für die Lösung der Anfrage wird durch hanseflow nicht garantiert. Supportmitarbeiter von hanseflow sind zu den Geschäftszeiten Montag bis Freitag, in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr verfügbar. Dies gilt nicht an gesetzlichen Feiertagen in Hamburg, Deutschland.

## **§ 12 Datensicherung**

Der Auftraggeber ist selbst dafür verantwortlich, Sicherungskopien seiner Daten zu erstellen, einschließlich der Daten, die auf Server von hanseflow (Microsoft) und/oder Salesforce gespeichert sind. hanseflow ist nicht verpflichtet, Daten des Auftraggebers zu sichern, unabhängig davon, ob sie vom Auftraggeber auf den Server von hanseflow geladen wurden oder ob sie dort zum Download von hanseflow bereitgestellt werden. Das gilt auch dann, wenn hanseflow die Daten aus rechtlichen Gründen wissentlich löscht.

### § 13 Sonstiges

1. hanseflow ist berechtigt, die Arbeitsergebnisse und den Auftraggeber-Namen im Rahmen der Eigenwerbung unentgeltlich zu verwenden. Dies gilt auch bei Übertragung ausschließlicher Nutzungsrechte auf den Auftraggeber und auch nach Vertragsende. Die Nutzung ist hanseflow in allen Medien einschließlich Internet und im Rahmen von Wettbewerben und Präsentationen gestattet.
2. Die Vertragsparteien beachten die einschlägigen Gesetze zum Datenschutz, insbesondere die EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Sollte die Erfüllung der aus dem Vertrag resultierenden Pflichten von hanseflow die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, nach Art. 4 Abs. 1 DSGVO, aus der Sphäre des Vertragspartners beinhalten, so findet die Verarbeitung auf der Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags gem. Art. 28 Abs. 3 DSGVO statt. Die Ausgestaltung der Auftragsverarbeitung durch hanseflow ist Gegenstand eines gesonderten Vertrags. In diesem Auftragsverarbeitungsvertrag sind alle gesetzlich verpflichtenden Regelungen und vertragspezifische Abreden festgehalten.
3. Auf Streitigkeiten aufgrund oder im Zusammenhang mit den von hanseflow angebotenen Leistungen, dieser AGB oder dem bestehenden Vertragsverhältnis, sowie aller übrigen Angebote gilt deutsches Recht als vereinbart. Internationales, insbesondere europäisches Privatrecht, sowie UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
4. hanseflow behält sich vor, diese AGB jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern. hanseflow wird den Auftraggeber rechtzeitig über die Änderung der AGB informieren. Der Auftraggeber ist berechtigt, der Änderung binnen einer Frist von 4 Wochen ab der Mitteilung der Änderung zu widersprechen. Andernfalls werden die angekündigten Änderungen wirksam. Um diese Frist zu wahren genügt die rechtzeitige Absendung. Bei fristgerechtem Widerspruch des Auftraggebers ist hanseflow berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Bedingungen in Kraft treten.
5. Soweit ein Gerichtsstand wirksam vereinbart werden kann, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Sachverhalten, an denen hanseflow beteiligt ist, Hamburg.
6. Erfüllungsort ist der Sitz der hanseflow GmbH.
7. Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Dauer und für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Beendigung des jeweils vereinbarten Vertrages keine Mitarbeiter von hanseflow zu beschäftigen und jegliche Abwerbungsversuche zu unterlassen. Dies umfasst auch die Beschäftigung oder Abwerbung über Dritte (z.B.

Personaldienstleister und „Headhunter“). Für jeden Verstoß des Auftraggebers gegen das Abwerbungsverbot nach § 13 Abs. 7 S.1 ist eine Vertragsstrafe in Höhe von Euro 100.000,00 an hanseflow zu zahlen. Die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs ist ausgeschlossen. Weitergehende Ansprüche von hanseflow bleiben unberührt.

8. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nicht rechtswirksam sein oder werden, oder sollten diese AGB eine Lücke aufweisen, so beeinträchtigt dies die Gültigkeit dieser AGB im Übrigen nicht. Vielmehr gilt anstelle der ungültigen oder fehlenden Bestimmung eine solche wirksame Bestimmung als vereinbart, wie sie die Vertragsbeteiligten nach dem von ihnen mit dieser Vereinbarung verfolgten (wirtschaftlichen) Zweck getroffen hätten, wenn sie den Punkt bedacht hätten.
9. Ist in diesen AGB oder im Auftrag/Vertrag oder in sonstigen vertraglichen Unterlagen von „schriftlich“ oder „Schriftform“ die Rede, so kann auch die Textform nach § 126b BGB verwendet werden (z. B. E-Mail, SMS, Fax). Dies gilt nicht für Kündigungen von Vertragsverhältnissen oder die Aufhebung der Schriftform. Der Schriftverkehr kann auf elektronischem Wege erfolgen, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist, die Identität des Absenders und die Authentizität des Dokuments durch einen Identifizierungscode (Benutzer-ID) nachgewiesen ist. Mündliche Vereinbarungen und Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung, soweit diese nicht durch einen organschaftlich oder handelsrechtlich Bevollmächtigten getroffen werden. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.