SoftBCom Berlin GmbH
8. OG
Europaplatz 2
10557 Berlin
Deutschland
+49 30 51302118
www.softbcom.com

Bedingungen für Professional Services

SoftBCom Berlin GmbH

17.11.2026

1. Geltungsbereich und vertraglicher Rahmen

1.1. Diese Bedingungen für Professional Services regeln die Erbringung von Beratungs-, Konfigurations-, Implementierungs-, Integrations-, Entwicklungs-, Schulungs- und sonstigen projektbezogenen Leistungen (zusammen „Professional Services“) im Zusammenhang mit Produkten und Lösungen von SoftBCom.

1.2. Diese Bedingungen gelten für Professional Services, die von der SoftBCom Berlin GmbH oder einem autorisierten Wiederverkäufer oder Partner (dem „Anbieter“) gegenüber einem gewerblichen Kunden (dem „Kunden“) vertraglich erbracht werden.

1.3. Der Anbieter ist Vertragspartner des Kunden und für die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen verantwortlich. Werden Professional Services über einen autorisierten Partner erbracht, begründet die Einbeziehung von SoftBCom oder anderen Unterauftragnehmern für sich genommen kein gesondertes Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und SoftBCom.

1.4. Diese Bedingungen ergänzen die jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), produktspezifischen Nutzungsbedingungen und individuellen Vereinbarungen zwischen Anbieter und Kunde.

1.5. Individuell vereinbarte Bestimmungen über Leistungsumfang, Vergütung, Zeitpläne, Leistungsergebnisse und Abnahmekriterien gehen diesen Bedingungen im Falle eines Widerspruchs vor.

2. Leistungsarten und Beauftragung

2.1. Professional Services können insbesondere umfassen:

- Beratung und technische Konzeption von Lösungen;
- Softwarekonfiguration und kundenspezifische Anpassung;
- Gestaltung und Automatisierung von Geschäftsprozessen;
- Konfiguration und Orchestrierung von KI-Agenten;
- Prompt Engineering und Konfiguration von Dialogabläufen;
- Entwicklung und Konfiguration von Konnektoren und Integrationen;
- Installation, Bereitstellung und Migration;

- Tests, Inbetriebnahme und Schulung;
- Sonstige individuell vereinbarte projektbezogene Leistungen.

2.2. Art und Umfang der Professional Services werden in einem Einzelvertrag, Angebot, Lastenheft, Statement of Work (SOW), Serviceauftrag oder einem anderen von den Parteien vereinbarten Dokument festgelegt.

2.3. Professional Services können unentgeltlich oder gegen Vergütung erbracht werden. Die geltenden Vergütungen und Zahlungsbedingungen sind vor Beginn vergütungspflichtiger Arbeiten zu vereinbaren.

2.4. Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs bedürfen einer gesonderten Beauftragung durch den Kunden.

3. Templates und kundenspezifische Konfiguration

3.1. KI-Agenten und andere automatisierte Funktionen können auf wiederverwendbaren Templates, Modulen und technischen Komponenten der SoftBCom-Plattform basieren.

3.2. Die Entwicklung und kontinuierliche Weiterentwicklung allgemein einsetzbarer Templates erfolgt durch SoftBCom im Rahmen der Plattformentwicklung. Für die Entwicklung solcher Templates werden dem Kunden keine gesonderten Entgelte berechnet.

3.3. Die technische Gestaltung, Implementierung und Weiterentwicklung von Templates liegt im Ermessen von SoftBCom. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Templates oder Funktionen, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3.4. Die kundenspezifische Konfiguration auf Grundlage bestehender oder neu entwickelter Templates, einschließlich der Konfiguration von Geschäftsprozessen, KI-Agenten, Integrationen, Parametern und Betriebsregeln, erfolgt im Rahmen des individuell vereinbarten Leistungsumfangs.

3.5. Kundenspezifische Konfigurations- und Implementierungsleistungen können unentgeltlich oder gegen Vergütung erbracht werden, wie im jeweiligen Vertrag oder Lastenheft festgelegt.

3.6. Weder die Bereitstellung von Templates noch eine kundenspezifische Konfiguration führt zur Übertragung von Eigentums- oder Schutzrechten an der zugrunde liegenden Plattform, den Templates oder wiederverwendbaren technischen Komponenten.

4. Lastenheft und Implementierungsumfang

4.1. Für Implementierungsprojekte mit vereinbarten funktionalen Leistungsergebnissen erstellen die Parteien ein Lastenheft (Requirements Specification) oder ein gleichwertiges Dokument, in dem die erwartete Lösung beschrieben wird.

4.2. Soweit relevant, beschreibt das Lastenheft:

SoftBCom Berlin GmbH
8. OG
Europaplatz 2
10557 Berlin
Deutschland
+49 30 51302118
www.softbcom.com

- Die auszuführenden Geschäftsprozesse und die abzudeckenden Anwendungsfälle;
- Die erwarteten funktionalen Ergebnisse und Leistungsergebnisse;
- Benutzeroberflächen und Kommunikationsabläufe;
- Externe Systeme und erforderliche Integrationen;
- Geschäftsregeln, Eskalationsverfahren und Mechanismen zur Übergabe an menschliche Mitarbeiter;
- Anforderungen an die Informationsverarbeitung und strukturierte Ausgaben;
- Verantwortlichkeiten und erforderliche Mitwirkungshandlungen des Kunden;
- Den Implementierungszeitplan einschließlich des vorgesehenen Fertigstellungstermins und des Termins für die Abnahmetests;
- Den Prüf- und Testplan einschließlich der Testverfahren (Acceptance Test Plan and Procedures, ATPP), Testfälle, Prüfmethoden, erwarteten Ergebnisse und Abnahmekriterien.

4.3. Das von beiden Parteien genehmigte Lastenheft einschließlich des darin enthaltenen Prüf- und Testplans bildet die vereinbarte Grundlage für die Implementierung und die Abnahmetests.

4.4. Der Anbieter oder die von ihm beauftragten Unterauftragnehmer bestimmen den technischen Ansatz zur Erfüllung der vereinbarten Anforderungen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird der Einsatz einer bestimmten Technologie, eines bestimmten KI-Modells, eines bestimmten Drittanbieterdienstes oder einer bestimmten technischen Komponente nicht zugesichert.

4.5. Die vereinbarten funktionalen Anforderungen und Abnahmekriterien sind maßgeblich dafür, ob die Lösung vertragsgemäß ist. Aufgrund der probabilistischen Natur bestimmter KI-Technologien können einzelne KI-generierte Ausgaben variieren. Soweit solche Technologien eingesetzt werden, werden absolute Genauigkeit, deterministisches Verhalten oder fehlerfreie Ausgaben nicht gewährleistet, sofern dies nicht ausdrücklich als konkrete vertragliche Anforderung vereinbart wurde.

4.6. Technische Ersetzungen oder Änderungen müssen weiterhin die geltenden vertraglichen Anforderungen hinsichtlich Funktionalität, Sicherheit, Datenschutz und sonstiger ausdrücklich vereinbarter Bedingungen erfüllen.

4.7. Der Prüf- und Testplan ist als Bestandteil des Lastenhefts vor Beginn der Implementierung zu vereinbaren, sofern die Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren. Nachträgliche Änderungen der vereinbarten Abnahmekriterien oder des Testzeitplans bedürfen der Zustimmung beider Parteien.

5. Pflichten und Mitwirkung des Kunden

SoftBCom Berlin GmbH
8. OG
Europaplatz 2
10557 Berlin
Deutschland
+49 30 51302118
www.softbcom.com

5.1. Der Kunde stellt die Informationen, Unterlagen, Daten, Systemzugänge und benannten Ansprechpartner zur Verfügung, die für die Erbringung der vereinbarten Professional Services in angemessenem Umfang erforderlich sind.

5.2. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm bereitgestellten geschäftlichen Anforderungen, Prozessbeschreibungen, Geschäftsregeln und Daten verantwortlich.

5.3. Soweit erforderlich, stellt der Kunde geeignete Testdaten und Testumgebungen bereit und ermöglicht die Durchführung der vereinbarten Testverfahren.

5.4. Der Kunde prüft und genehmigt funktionale Anforderungen, Prozessdefinitionen und Leistungsergebnisse innerhalb angemessener Fristen.

5.5. Verzögerungen, die auf eine unterlassene erforderliche Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, können eine angemessene Anpassung des Implementierungszeitplans nach sich ziehen. Zusätzliche vergütungspflichtige Arbeiten infolge solcher Verzögerungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

6. Änderungen des Leistungsumfangs

6.1. Jede Partei kann Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs beantragen.

6.2. Der Anbieter prüft, soweit zweckmäßig, die möglichen Auswirkungen auf Funktionalität, Implementierungszeitplan, technische Anforderungen und Vergütung.

6.3. Änderungen, die zusätzliche Arbeiten oder Kosten verursachen, sind vor ihrer Umsetzung zu vereinbaren.

6.4. Bis zur Vereinbarung einer Änderung bleibt der ursprünglich vereinbarte Leistungsumfang maßgeblich.

6.5. Der Anbieter darf während der Implementierung technische Anpassungen vornehmen, die die vereinbarten funktionalen Ergebnisse nicht wesentlich verändern, sofern die vertraglichen Anforderungen weiterhin erfüllt werden.

7. Abnahmetests und Mängelbehebung

7.1. Nach Abschluss von Implementierungsprojekten mit vereinbarten funktionalen Leistungsergebnissen wird die fertiggestellte Lösung anhand des Prüf- und Testplans (ATPP), der Bestandteil des genehmigten Lastenhefts ist, Abnahmetests unterzogen.

7.2. Der ATPP legt die vereinbarten Testszenarien, Testverfahren, erwarteten Ergebnisse, Abnahmekriterien und den Testzeitplan fest. Die Abnahmetests beschränken sich auf die vereinbarten Testszenarien; eine Überprüfung sämtlicher denkbarer Szenarien, die im späteren Produktivbetrieb auftreten können, ist nicht erforderlich.

7.3. Der Anbieter stellt die implementierte Lösung spätestens zum vereinbarten Fertigstellungstermin für die Tests bereit. Die Abnahmetests werden an dem im Lastenheft festgelegten Termin durchgeführt, vorbehaltlich einvernehmlich vereinbarter Anpassungen.

7.4. Die Parteien können vorläufige Abnahmetests durchführen. Auf Grundlage der Ergebnisse können sie vor den förmlichen Abnahmetests einvernehmlich Anpassungen an der Lösung oder am ATPP vereinbaren.

7.5. Die Ergebnisse der Abnahmetests werden in einem Abnahmeprotokoll dokumentiert, das die durchgeführten Tests, deren Ergebnisse und etwaige offene Punkte ausweist.

7.6. Sind die vereinbarten Abnahmekriterien erfüllt, gilt die Implementierung für die Zwecke der Abnahme als erfolgreich abgeschlossen und der Kunde bestätigt die Abnahme in Textform. Wegen unwesentlicher Mängel, die die vereinbarte Betriebsfähigkeit nicht wesentlich beeinträchtigen, darf die Abnahme nicht verweigert werden.

7.7. Werden wesentliche Abweichungen von den vereinbarten Anforderungen oder Abnahmekriterien festgestellt, hat der Kunde diese so genau zu beschreiben, dass sie überprüft und behoben werden können. Dem Anbieter ist Gelegenheit zur Behebung solcher Abweichungen zu geben; anschließend werden die betroffenen Funktionen erneut getestet.

7.8. Sind die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt, kann die Abnahme gemäß § 640 BGB als erfolgt gelten, insbesondere wenn der Anbieter dem Kunden eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert hat.

7.9. Verbleibende unwesentliche Mängel, Optimierungsvorschläge, Wünsche nach zusätzlichen Funktionen und sonstige Änderungen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs werden gesondert dokumentiert. Sie führen nicht zu einer Verschiebung der Abnahme oder der Rechnungsstellung für die abgeschlossene Implementierung. Zusätzliche Anforderungen und Erweiterungen werden gemäß Abschnitt 6 als gesonderte Änderungsaufträge (Change Requests) behandelt.

7.10. Nach der Abnahme kann die Lösung für den Produktivbetrieb freigegeben werden. Eine gegebenenfalls vereinbarte Betreuung nach der Implementierung oder eine Hypercare-Phase richtet sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag und den Supportbedingungen und stellt keine Verlängerung des Abnahmeverfahrens dar.

7.11. Für gesondert definierte und unabhängig prüfbare Projektphasen können Teilabnahmen durchgeführt werden, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

7.12. Die gesetzlichen Rechte und Ansprüche des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt.

8. Vergütung, Rechnungsstellung und Zahlung

8.1. Professional Services werden nach dem individuell vereinbarten Vergütungsmodell erbracht. Dieses kann Festpreise, Abrechnung nach Zeit und Aufwand (Time and Materials), Meilensteinvergütungen oder andere vereinbarte Modelle umfassen.

8.2. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden vergütungspflichtige Implementierungsleistungen, die einer Abnahme unterliegen, nach Abnahme der vereinbarten Leistungsergebnisse in Rechnung gestellt. Dies gilt auch, wenn die Abnahme nach geltendem Recht als erfolgt gilt.

Wünsche nach zusätzlichen Funktionen, Verbesserungen oder sonstigen Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs verschieben die Rechnungsstellung für die abgenommene Implementierung nicht. Vorauszahlungen, Meilensteinzahlungen oder andere Zahlungsregelungen können gesondert vereinbart werden.

8.3. Beratung, Schulung und andere Leistungen, die keiner Abnahme unterliegen, werden nach den individuell vereinbarten Abrechnungsbedingungen in Rechnung gestellt.

8.4. Vorauszahlungen, Teilzahlungen, Meilensteinzahlungen und abweichende Zahlungspläne können im Einzelvertrag oder Serviceauftrag vereinbart werden.

8.5. Zusätzliche Leistungen werden nicht allein dadurch vergütungspflichtig, dass sie technisch erbracht wurden. Zusätzliche Entgelte setzen eine Vereinbarung voraus, die die betreffenden vergütungspflichtigen Leistungen autorisiert.

8.6. Die Vergütung für Professional Services ist von Softwarelizenzgebühren, SaaS-Abonnementgebühren, Token-Entgelten und anderen wiederkehrenden nutzungsabhängigen Entgelten getrennt, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

8.7. Zahlungsfristen und sonstige allgemeine Zahlungsbedingungen richten sich nach dem Einzelvertrag und den jeweils geltenden AGB.

9. Geistiges Eigentum und Leistungsergebnisse

9.1. Sämtliche Rechte an der SoftBCom-Plattform, der Software, den Templates, Modulen, Konnektoren, KI-Agenten, allgemeinen Workflows und wiederverwendbaren technischen Komponenten verbleiben bei SoftBCom oder den jeweiligen Rechteinhabern.

9.2. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden durch Professional Services keine ausschließlichen Rechte des geistigen Eigentums an Konfigurationen, Integrationen, technischen Komponenten oder anderen wiederverwendbaren Leistungsergebnissen auf den Kunden übertragen.

9.3. Der Kunde erhält die zur vertragsgemäßen Nutzung der vereinbarten Lösung erforderlichen Rechte nach Maßgabe des Einzelvertrags und der geltenden produktspezifischen Nutzungsbedingungen.

9.4. Kundendaten, Dokumentationen, Marken, Geschäftsgeheimnisse und sonstige vom Kunden bereitgestellte Materialien verbleiben im Eigentum des Kunden beziehungsweise der jeweiligen Rechteinhaber.

9.5. Die Nutzung, Offenlegung und Verarbeitung vertraulicher oder personenbezogener Kundeninformationen richten sich nach den geltenden Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen.

SoftBCom Berlin GmbH
8. OG
Europaplatz 2
10557 Berlin
Deutschland
+49 30 51302118
www.softbcom.com

10. Verhältnis zu SaaS und laufendem Betrieb

10.1. Professional Services und die laufende Bereitstellung von Software- oder SaaS-Diensten bilden unterschiedliche Kategorien vertraglicher Leistungen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

10.2. Nach der Abnahme richten sich der laufende Betrieb, die Wartung und der Support der implementierten Lösung nach den geltenden produktspezifischen Bedingungen und Supportregelungen. Die gesetzlichen Mängelrechte des Kunden hinsichtlich der Implementierung bleiben unberührt.

10.3. Nach der Implementierung richtet sich die Nutzung der Plattform nach den geltenden SaaS-Nutzungsbedingungen oder produktspezifischen Lizenzbedingungen.

10.4. Laufende Wartung, Aktualisierungen, Bearbeitung von Störungen und technischer Support richten sich nach den jeweils geltenden Bedingungen für Support, Wartung und Service-Lebenszyklus (Support, Maintenance and Service Lifecycle).

10.5. Spätere Änderungen, Erweiterungen oder zusätzliche kundenspezifische Konfigurationen können gesondert als Professional Services beauftragt werden.

10.6. Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, begründet oder verändert die Erbringung von Professional Services keine für das jeweilige Produkt geltende Mindestlaufzeit eines Abonnements oder einer Lizenz.