

IT-Outsourcing

**Eine Darstellung aus rechtlicher, technischer,
wirtschaftlicher und vertraglicher Sicht**

Herausgegeben von

Dr. Peter Bräutigam

Rechtsanwalt

mit Beiträgen von

Dr. Peter Bräutigam

Rechtsanwalt

Silke Glossner, LL.M.

Staatsanwältin

Dr. Hartwig Grabbe

Rechtsanwalt

Benjamin F. Grzimek

Rechtsanwalt

Peter Huppertz, LL.M.

Rechtsanwalt

Peter Küchler

Dipl.-Math., Dipl.-Ök.

Dr. Heidi Mahr

Rechtsanwältin

Ralf Zwingel

Dipl.-Kfm., Wirtschaftsprüfer,
Steuerberater

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 3 503 07447 3

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2004
www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den
strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992
als auch der ISO Norm 9706.

Gesetzt aus der Stempel Garamond, 9/11 Punkt

Satz: multitext, Berlin
Druck: Druckhaus Berlin-Mitte

Vorwort

Angesichts des schwierigen wirtschaftlichen Umfelds und des damit verbundenen steigenden Kostendrucks stellt die Auslagerung von Geschäftsprozessen an externe Dienstleister eine Möglichkeit dar, die von Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen ernsthaft ins Kalkül gezogen wird. Ausgehend von der Zielvorstellung „Focus on what gives your company its competitive edge, outsource the rest“¹ haben sie dabei vor allem die hochkomplexen und personalintensiven EDV-Prozesse im Visier, wenn es darum geht, unternehmensinterne Abläufe zu verschlanken. Mit der Auslagerung von EDV-Prozessen – dem IT-Outsourcing – wird angesichts der hohen Spezialisierung und Professionalität der Outsourcing-Anbieter nicht nur die Erhaltung gleich bleibender Qualität, sondern eine Qualitätssteigerung erhofft. In Anbetracht der großen tatsächlichen Bedeutung verwundert es, dass das IT-Outsourcing in der juristischen Literatur bislang nur vereinzelt und auch dann meist nur in Teilaspekten behandelt wurde. Diese Lücke will das vorliegende Werk schließen.

IT-Outsourcing ist ein Phänomen der Praxis, das zahlreiche sehr unterschiedliche Rechtsmaterien berührt. Um dem gerecht zu werden, steht vor der juristischen Behandlung im Teil 1 eine technische und (betriebs-)wirtschaftliche Aufarbeitung des IT-Outsourcing. Im Anschluss daran ist Teil 2 den rechtlichen Ausgangsaspekten von Outsourcing-Projekten gewidmet. Dem folgt in Teil 3 eine Darstellung der zivil- und zivilprozessrechtlichen, in Teil 4 der urheberrechtlichen und in Teil 5 der datenschutzrechtlichen Aspekte. Wegen der großen Bedeutung von Outsourcing-Vorhaben auf das Personal nimmt die arbeitsrechtliche Aufarbeitung im Teil 6 großen Raum ein. IT-Outsourcing-Projekte sind das „M&A-Geschäft“ der IT-Rechts-Praxis. Deshalb müssen auch die gesellschaftsrechtlichen und steuerrechtlichen Aspekte beleuchtet werden (Teil 7 und Teil 8). In der Kredit- und Finanzdienstleistungsbranche gelten rechtliche Besonderheiten bei der Auslagerung der EDV, die in Teil 9 erläutert werden. Den Abschluss bildet eine ausführliche Behandlung der Vertragsverhandlung, des Vertragsmanagements und der Vertragsgestaltung (Teil 10 und 11). Gerade mit den letzten Teilen ist die Hoffnung verbunden, Praktikern bei der juristischen Gestaltung von Outsourcing-Projekten in der täglichen Arbeit verwertbare Hinweise zu bieten.

Dieses Buch wäre nicht entstanden, wenn nicht die Last auf mehreren Schultern verteilt gewesen wäre. Dank gebührt meinen Mitautoren sowie den Herren Joachim Diehm und Manfred Markworth vom Erich Schmidt Verlag für ihre umsichtige Begleitung bei der Entstehung des Werks. Bedanken möchte ich mich weiter bei Herrn Rechtsreferendar Nicolai Schwarz-Gondek für die Erstellung des Glossars und des Stichwortverzeichnisses sowie – last but not least – bei Frau Sylvia Paulike für die unermüdliche Betreuung des Manuskripts. Schließlich dan-

¹ Zitiert nach *Hofmann*, in: Hadding/Hopt/Schimansky, Funktionsauslagerung (Outsourcing) bei Kreditinstituten, Berlin 2001, S. 41 ff., S. 42.

ke ich denjenigen, die mir nahe stehen, für ihre Geduld und ihr Verständnis – allen voran Astrid und Simon. Ich wünsche dem Werk in Praxis und Wissenschaft eine gute Aufnahme. Gleichzeitig möchte ich alle Leser einladen, mir Hinweise, Anregungen und Kritik über den Verlag zukommen zu lassen.

München, im Oktober 2003

Peter Bräutigam

Inhaltsübersicht

Teil 1: Technische und wirtschaftliche Grundlagen (Peter Küchler)....	51
A. Begriffsbildung zum Outsourcing	54
B. Das IT-Outsourcing-Projekt	77
C. Transition mit Transformation	80
D. Querschnittsleistungen	85
E. Technik und Service	98
F. General Services	128
G. Wirtschaftliche Betrachtung	131
 Teil 2: Rechtliche Ausgangspunkte (Peter Bräutigam/Hartwig Grabbe).	161
A. Zusammenspiel technischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte .	164
B. Zielstrukturen beim IT-Outsourcing	171
 Teil 3: Rechtliche Einordnung von IT-Outsourcing-Leistungen (zivil- und zivilprozessrechtliche Grundlagen) (Silke Glossner [zivilrechtliche Grundlagen]/ Benjamin F. Grzimek [zivilprozessrechtliche Grundlagen])	203
A. IT-Outsourcing-Leistungen – eine Bestandsaufnahme	206
B. Zur rechtlichen Einordnung des IT-Outsourcing	209
C. Die Einordnung prägender Elemente des IT-Outsourcing-Vertrages	217
D. Das Gesamtlösungsrecht vom IT-Outsourcing-Vertrag	249
E. Zivilprozessrechtliche Grundlagen	254
F. Anwendbares Recht beim Cross-Border-Outsourcing	264
 Teil 4: Urheberrechtliche Grundlagen und sonstige gewerbliche Schutzrechte (Peter Huppertz)	267
A. Praktische Relevanz gewerblicher Schutzrechte	270
B. Der Schutz von Software	271
C. Der Schutz von Datenbanken	303
D. Einräumung von Nutzungsrechten im IT-Outsourcing-Projekt	313
 Teil 5: Datenschutz (Silke Glossner)	331
A. Die Grundlagen des Datenschutzrechts	335
B. Die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes	336
C. Die Regelungen des Teledienstedatenschutzgesetzes	348
D. Outsourcing und Datenschutz	350
E. Die rechtlichen Gestaltungsmöglichkeiten der Datenverarbeitung im Rahmen des Outsourcing: Auftragsdatenverarbeitung und Funktionsübertragung	355

Teil 6: Arbeitsrechtliche Grundlagen (Heidi Mahr)	367
A. Individualarbeitsrechtliche Fragestellungen	371
B. Kollektivrechtliche Fragestellungen	406
C. Checkliste zur rechtlichen Überprüfung unternehmerischer Entscheidungen und Gestaltungsmöglichkeiten	424
Teil 7: Gesellschafts- und konzernrechtliche Grundlagen (Hartwig Grabbe)	429
A. Ausgangslage	433
B. Allgemeine gesellschafts- und konzernrechtliche Aspekte des IT-Outsourcing	435
C. Juristische Realisierung von Outsourcing-Outbound-Maßnahmen ...	465
Teil 8: Steuerrechtliche Grundlagen (Ralf Zwingel)	491
A. Grundlagen	494
B. Steuerliche Auswirkungen des IT-Outsourcing	498
C. Steuerliche Auswirkungen des Application-Service-Providing (ASP) ..	558
D. Schlussbemerkung	569
Teil 9: Branchenspezifische Besonderheiten in der Kredit- und Finanzdienstleistungsbranche sowie im Wertpapierhandel (Hartwig Grabbe/Benjamin F. Grzimek)	571
A. Outsourcing in der Kredit- und Finanzdienstleistungsbranche	573
B. Outsourcing im Wertpapierhandel	585
Teil 10: Rechtliche Vorbereitung, Vertragsverhandlung und Vertragsmanagement (Peter Bräutigam)	589
A. Rechtliche Vorbereitung	592
B. Vertragsverhandlung	616
C. Vertragsmanagement	626
Teil 11: Vertragsgestaltung (Peter Bräutigam)	637
A. Modularer Vertragsaufbau	641
B. Rahmenvertrag	649
C. Transition/Übernahmescheine	776
D. Leistungserbringung: Leistungsscheine und Service Level Agreements	801
Teil 12: Glossar (Nicolai Schwarz-Gondek)	877

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Randnummer
Vorwort	5	
Inhaltsübersicht	7	
Abkürzungsverzeichnis	42	

TEIL 1: Technische und wirtschaftliche Grundlagen (Peter Küchler)

A. Begriffsbildung zum Outsourcing	54	1– 74
I. Komponenten und Phasen der IT	54	1– 17
II. Funktionen der IT-unterstützten Geschäftsprozesse ..	58	18– 24
III. Möglichkeiten der Leistungserbringung	60	25– 30
IV. Definition von Outsourcing	61	31– 33
V. Varianten des Outsourcing	62	34– 41
VI. Bandbreiten des Outsourcing	65	42– 67
1. Personal-Transfer	65	42– 46
2. Asset-Transfer	67	47– 55
3. Migrationales (Transitionales) Outsourcing	68	56– 57
4. Shared Services	69	58
5. ASP	70	59– 64
a) Einordnung von ASP	70	59– 62
b) ASP und Outsourcing	71	63
c) Verhältnis von ASP zu anderen Outsourcing- Leistungen	72	64
6. IT on Demand	73	65– 66
7. Managed Services	74	67
VII. Personelle Komponenten	74	68– 72
VIII. Örtliche und zeitliche Komponenten	76	73– 74
B. Das IT-Outsourcing-Projekt	77	75– 83
C. Transition mit Transformation	80	84– 99
I. Definition	80	84– 86
II. Transition-Plan	81	87
III. Übernahme von Hardware	81	88
IV. Übernahme von Software	82	89– 90
V. Übertragung von Daten	82	91
VI. Temporärer Parallelbetrieb	82	92
VII. Übergang von Mitarbeitern	83	93– 98
VIII. Transformation	84	99

D.	Querschnittsleistungen	85	100–141
I.	Definition	85	100
II.	User-Helpdesk	85	101–110
	1. Definition	85	101–103
	2. First-Level-Support	86	104–106
	3. Second-Level-Support/Backdesk-Support	87	107
	4. Third-Level-Support/Externer Support	87	108
	5. Eskalationsmanagement	87	109
	6. Helpdesk-Outsourcing	88	110
III.	Betriebssteuerung/Betriebs-Management	88	111–141
	1. Definition	88	111
	2. Wartung und Pflege	89	112–114
	a) Instandsetzung	89	113
	b) Instandhaltung	90	114
	3. Systemadministration	90	115
	4. Monitoring/Tracking/Reporting	90	116–119
	a) Monitoring	90	116
	b) Tracking	91	117
	c) Reporting	91	118–119
	5. System-Management/Tuning	91	120
	6. Betriebs-Management	92	121–122
	7. Betriebssicherheit	93	123–133
	a) Hardware-Sicherheit	93	124–128
	b) Zugriffsbeschränkungen/Schutz vor Missbrauch	94	129
	c) Logische Datensicherheit	95	130–131
	d) Physische Datensicherheit	95	132
	e) Personelle Maßnahmen	95	133
	8. Escrow	96	134
	9. Dokumentation	96	135–136
	10. Quality Assurance, Qualitäts-Zertifizierung	96	137–138
	11. Schulung	97	139–140
	12. Service-Management	97	141
E.	Technik und Service	98	142–238
I.	Endgeräte für den Anwender	98	142–156
	1. Definition	98	142
	2. Einzelleistungen	99	143–154
	a) Infrastructure Providing	99	143
	b) Katalog-Service	99	144
	c) Asset-Management	99	145–146
	d) IMAC	100	147–148
	e) Maintenance/Wartung	101	149–150
	f) Call to Repair	102	151
	g) Antiviren-Software	102	152–153
	h) Call-Handling	102	154

	3. Innovationszyklus.....	103	155
	4. Qualitätsmaße	103	156
II.	Netzwerke	103	157–176
	1. Definition.....	103	157–160
	a) Local Area Network (LAN)	104	158
	b) Wide Area Network (WAN)	104	159
	c) Virtual Private Network (VPN).....	104	160
	2. Leistungsübersicht.....	104	161–162
	3. Einzelleistungen.....	105	163–168
	a) Assessment Services.....	105	163
	b) Netzwerk Operation-Management	106	164–165
	c) Service Improvement.....	106	166
	d) Connectivity Support	107	167
	e) Monitoring	107	168
	4. Innovationszyklus.....	107	169
	5. Back-up-Szenarien	107	170
	6. Qualitätsmaße	108	171–176
III.	Server.....	109	177–194
	1. Definition, Leistungsübersicht.....	109	177–179
	2. Einzelleistungen.....	110	180–191
	a) Co-Location	110	180
	b) RZ-Leistungen	110	181
	c) Systemerhaltung.....	110	182
	d) System-Administration	111	183
	e) System-Back-up	111	184
	f) Weitere Leistungen	112	185
	g) Übertragung der Gesamtverantwortung.....	112	186
	h) Managed Hosting.....	112	187–189
	i) Web-Hosting	113	190–191
	3. Innovationszyklus.....	114	192
	4. Qualitätsmaße	114	193–194
IV.	Storage.....	115	195–202
	1. Definition.....	115	195–196
	2. Leistungsübersicht.....	116	197
	3. Einzelleistungen.....	116	198–200
	a) Storage-Area-Management	116	198
	b) Storage-Area-Optimization	117	199
	c) Datensicherung.....	117	200
	4. Innovationszyklus.....	117	201
	5. Qualitätsmaße	117	202
V.	Systemsoftware.....	118	203–213
	1. Definition.....	118	203–204
	2. Leistungsübersicht.....	118	205
	3. Einzelleistungen.....	118	206–209

	a) Customizing	118	206
	b) Administration	118	207
	c) Wartung und Pflege	119	208
	d) Asset-Management	119	209
	4. Innovationszyklus	119	210–212
	5. Qualitätsmaße	120	213
VI.	Applikationen	120	214–237
	1. Definition	120	214–217
	a) Allgemein	120	214–215
	b) Standardsoftware („buy“)	121	216
	c) Individualsoftware („make“)	121	217
	2. Leistungsübersicht	122	218–221
	a) Verwendung vorhandener Software	122	218
	b) Softwarebeschaffung	122	219–220
	c) Weitergehende Leistungen	123	221
	3. Einzelleistungen für Standard-Software	123	222–226
	a) Software-Auswahl	123	222
	b) Customizing	123	223
	c) Software-Wartung und -Pflege	124	224–225
	d) Asset-Management	124	226
	4. Einzelleistungen für Individual-Software	125	227–228
	a) Software-Erstellung	125	227
	b) Software-Wartung und -Pflege	125	228
	5. Weitergehende Leistungen	125	229–233
	a) Applications-Services	125	229
	b) Services zur Datenverwaltung	126	230–231
	c) Funktionsbezogene Auftragsdatenverarbeitung	126	232
	d) Client-Software	127	233
	6. Innovationszyklus	127	234
	7. Qualitätsmaße	127	235–237
VII.	Zusammenfassung von Technik und Service als end-to-end-Leistung	128	238
F.	General Services	128	239–247
I.	Definition	128	239–241
II.	Einzelleistungen	129	242–246
	1. Beratung	129	242–245
	2. Professional Services	130	246
III.	Qualitätsmaße	131	247
G.	Wirtschaftliche Betrachtung	131	248–343
I.	Unternehmensbezogen/Betriebswirtschaftlich	131	248–331
	1. Finanzielle Aspekte	131	248–312
	a) Abrechnungskomponenten	131	248–297
	aa) Outsourcing Business Modell	131	248–259

bb) Laufende Kosten auf Kunden- und Anbieterseite	135	260–262
(1) Koordination	135	260
(2) Mieten	135	261–262
cc) Laufende Kosten aus Sicht des Kunden	135	263–266
(1) TCO auf Kundenseite	135	263–264
(2) Preis	136	265–266
dd) Laufende Kosten auf Seite des Anbieters ...	136	267–280
(1) TCO auf Seite des Anbieters	136	267
(2) Anbindungs-/TK-Kosten	137	268
(3) Marge	137	269
(4) Festpreisannteil (Lumpsum)	137	270
(5) Variable Preiskomponenten	137	271–278
(i) Allgemein	137	271
(ii) Verbrauchsbezogene Preiskomponenten ...	138	272–277
(iii) Bonus/Malus-Regelungen	139	278
(6) Wert-/Nutzenbasierte Preiskomponenten (value based pricing)	140	279
ee) Ausgleichszahlung bei vorzeitiger Beendigung	140	280–281
ff) Einmalige Aspekte auf Kundenseite	141	282–286
(1) Vergütung der übernommenen Werte (Assets)	141	282
(2) Financial Engineering	142	283–285
(3) Risikotransfer	142	286
gg) Begleitende externe Aspekte	143	287–297
(1) Preis-Benchmarking	143	287–289
(2) Degressionen über Zeit, Menge, Volumen ..	144	290–292
(3) Technologische Entwicklungen	144	293–297
b) Chancen von IT-Outsourcing/ASP	146	298–307
aa) Kostenersparnis	146	298–302
(1) Total Cost of Ownership (TCO)	147	301
(2) Einsparung bei Standardleistungen durch Wettbewerbspreise	147	302
bb) Fixkostenumwandlung und Kostenvariabilität	147	303–304
cc) Bessere Kostenplanbarkeit	147	305
dd) Reduzierung von Anlagevermögen und Kapitalbindung	148	306
ee) Wegfall von Schulungsaufwand	148	307

c) Risiken von IT-Outsourcing/ASP.....	148	308–312
aa) Update der IT-Strategie.....	148	308
bb) Langfristige Bindung an einen Vertragspartner.....	148	309
cc) Insolvenzrisiko des IT-Service-Providers ...	148	310
dd) Rückabwicklung.....	149	311–312
2. Qualität.....	149	313
3. Führungsbezogene Aspekte.....	149	314–331
a) Chancen von IT-Outsourcing/ASP.....	149	314–322
aa) Kerngeschäftskonzentration („downsizing“/„rightsizing“).....	149	314–315
bb) Unternehmensrestrukturierung.....	150	316
cc) Risikotransfer.....	150	317–320
dd) schnelle Verfügbarkeit.....	151	321
ee) Kompetenzvorteil beim Dienstleister.....	151	322
b) Risiken von IT-Outsourcing/ASP.....	152	323–331
aa) Verlust von IT-Personal.....	152	323–324
bb) Abhängigkeit vom Provider.....	152	325–327
cc) Know-how-Transfer.....	153	328
dd) Verschlechterung des Betriebsklimas.....	153	329
ee) Reibungsverluste.....	154	330–331
II. Unternehmensübergreifend/Volkswirtschaftlich.....	154	332–343
1. Marktprognosen.....	154	332–334
2. Trends.....	155	335–339
3. Anbieter.....	158	340–343

TEIL 2:

Rechtliche Ausgangspunkte (Peter Bräutigam/Hartwig Grabbe)

	161	1– 63
A. Zusammenspiel technischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte.....	164	1– 16
I. Outsourcing-Projekt: Prozess- und statusbezogene Betrachtungsweise.....	164	1– 7
1. Prozessbezogen: Plan-/Build-/Runphase.....	164	2– 3
2. Statusbezogen: Outbound und Inbound.....	166	4– 7
II. Rechtliche Schwerpunkte: ein Überblick.....	169	8– 16
1. Zivilrecht/Zivilprozessrecht.....	169	9
2. Urheberrecht.....	169	10
3. Datenschutz.....	169	11
4. Arbeitsrecht.....	170	12
5. Gesellschafts- und Konzernrecht.....	170	13
6. Steuerrecht.....	170	14

7.	Recht besonderer Branchen/Kredit-/Finanz-	170	15
	dienstleistungen und Wertpapierhandel		
8.	Vertragsverhandlungen und Vertragsgestaltung. . .	170	16
B.	Zielstrukturen beim IT-Outsourcing	171	17– 63
I.	Beteiligte (Benjamin F. Grzimek)	171	18– 27
1.	Der Kunde/Auftraggeber	171	19– 22
2.	Der Provider/Auftragnehmer	173	23
3.	Subunternehmer	174	24
4.	Zulieferer	175	25– 27
II.	Internes und externes Outsourcing	176	28
III.	Direktes und indirektes Outsourcing (Joint-Venture) .	178	29– 57
1.	Einsatz eines Joint-Ventures: Pro und Contra	178	30– 35
2.	Grundlagen der Joint-Venture Beziehung	181	36– 57
a)	Übergreifender Beteiligungsvertrag	183	38– 48
aa)	Regelungsgegenstand.	183	38
bb)	Vertragsparteien	184	39
cc)	Präambel	185	40
dd)	Rechtsform	185	41– 42
ee)	Ausgewählte wichtige Vertragsbestandteile .	186	43– 48
(1)	Stimmbindungsvereinbarungen	186	43
(2)	Pattsituationen und Konfliktlösungsmodelle	187	44– 45
(3)	Erwerbsvorrechte und Andienungsrechte . .	189	46
(4)	Call- und Put-Options/Drag Along- und Tag Along Rights.	190	47
(5)	Beendigung der Zusammenarbeit	191	48
b)	Dokumentation der gesellschaftsrechtlichen Grundlagen des Joint-Venture	191	49
c)	Liefer- und Leistungsverträge.	191	50
d)	Kartellrechtliche Aspekte des IT-Outsourcing bei Zusammenarbeit über ein Joint-Venture . .	191	51– 57
aa)	Joint-Ventures und das Kartellverbot nach § 1 GWB und Art. 81 Abs. 1 EGV. . .	192	52– 53
bb)	Joint-Ventures und Zusammenschluss- kontrolle	193	54– 56
cc)	Ancillary Restraints.	196	57
IV.	Insbesondere: Mehrheit von Vertragspartnern.	198	58– 63
1.	Mehrheit auf der Abnehmerseite.	198	58– 60
2.	Mehrheit auf der Anbieterseite	200	61– 63
a)	Multi-Vendor-Outsourcing.	200	62
b)	Generalunter-/Generalübernehmer	202	63

TEIL 3:		
Rechtliche Einordnung von IT-Outsourcing-Leistungen		
(zivil- und zivilprozessrechtliche Grundlagen)		
(Silke Glossner [zivilrechtliche Grundlagen], Benjamin F. Grzimek [zivilprozessrechtliche Grundlagen])		
	203	1–135
A. IT-Outsourcing-Leistungen – eine Bestandsaufnahme (Silke Glossner).....	206	1– 4
B. Zur rechtlichen Einordnung des IT-Outsourcing (Silke Glossner).....	209	5– 26
I. Die tatsächlichen Rahmenbedingungen des IT-Outsourcing.	209	6– 7
1. Die Langfristigkeit der Vertragsbeziehung	209	6
2. Das wechselnde Anforderungsprofil	210	7
II. Der rechtliche Rahmen des Gesamtprojekts: Der IT-Outsourcing-Vertrag als Dauerschuldverhältnis	210	8– 11
III. Grundsätzlich: Zur rechtlichen Einordnung der Einzelleistungen eines IT-Outsourcing-Vertrags	211	12– 26
1. Die Problematik der Zuordnung	212	13– 15
2. Die Notwendigkeit der Zuordnung.....	213	16– 26
a) Die gesetzliche Regelung als Ausgangsbasis für die Entwicklung einer eigenen Lösung durch die Parteien.....	213	17
b) Die gesetzliche Regelung als Maßstab für die Rechtmäßigkeit einer Vereinbarung	214	18– 19
c) Die gesetzliche Regelung als Lückenfüller im Bedarfsfall.....	215	20– 21
d) Der IT-Outsourcing-Vertrag als Typen- kombinationsvertrag.....	215	22– 25
e) Einschub: Zur zeitlichen Anwendung des neuen Schuldrechts	217	26
C. Die Einordnung prägender Elemente des IT-Outsourcing-Vertrages (Silke Glossner)	217	27– 95
I. Zielsetzung und Überblick	217	27– 28
II. Kaufvertragliche Regelungen.....	219	29– 43
1. Der Leistungsinhalt unter besonderer Berück- sichtigung des Kaufs von Soft- und Hardware	219	30– 34
a) Die Sachqualität von Software	220	31
b) Die Pflicht zur Lieferung eines Benutzer- handbuches beim Verkauf von Software	220	32
c) Die Montage von Hardware	221	33
d) Die Installation von Software	221	34

2.	Die kaufrechtliche Gewährleistung.....	222	35– 41
a)	Das Vorliegen eines Sach- oder Rechtsmangels .	222	35– 37
aa)	Sachmängel.....	222	36
bb)	Rechtsmängel.....	223	37
b)	Die Gewährleistungsrechte des Käufers.....	223	38– 39
c)	Die kaufrechtliche Verjährung.....	224	40
d)	Die vertragliche Modifikation der Gewährleistungsrechte	224	41
3.	Die Pflichten und Obliegenheiten des Anwenders.	225	42– 43
III.	Mietvertragliche Vereinbarungen.....	226	44– 60
1.	Die Miete als vertragliche Form der Beschaffung, insbesondere die Miete von Soft- und Hardware..	226	44– 50
a)	Der Inhalt des Mietvertrages	226	46– 48
aa)	Die Vermieterpflicht zum Erhalt des vertragsgemäßen Gebrauchs der Mietsache .	227	47
bb)	Die Rückgabepflicht des Mieters bei Beendigung des Mietverhältnisses.....	227	48
b)	Die Gewährleistungsrechte des Mieters	228	49– 50
2.	Klassische Rechenzentrumsleistungen und Hosting einschließlich des Webhosting.....	229	51– 55
a)	Der Leistungsinhalt bei Rechenzentrums- und Hostingvertrag	229	51– 53
aa)	Die Bereitstellung von Speicherkapazität...	229	51– 52
bb)	Die Anbindung an die Speicherkapazität...	230	53
b)	Der Leistungsinhalt des Webhosting.....	230	54– 55
aa)	Die Speicherung und der Betrieb der Online-Anwendungen	230	54
bb)	Die Anbindung an das Internet.....	231	55
3.	Application Service Providing.....	231	56– 60
a)	Leistungsinhalt.....	231	56
b)	Die rechtliche Einordnung von ASP.....	231	57– 59
c)	Das maßgebliche mietvertragliche Regime.....	232	60
IV.	Werkvertragliche Vereinbarungen, insbesondere: Die Erstellung oder Anpassung von Software.....	233	61– 79
1.	Die Erstellung von Individualsoftware.....	233	62– 70
a)	Das anzuwendende Recht.....	233	63– 65
b)	Leistungsinhalt.....	235	66– 67
c)	Mitwirkungspflichten des Bestellers	236	68
d)	Gewährleistungsrechte	236	69
e)	Die werkvertragliche Verjährung.....	237	70
2.	Die Anpassung von Standardsoftware	237	71– 72
3.	Die sog. Transition-Vereinbarung.....	238	73– 74
4.	Der „Sonderfall“ des Business Process Outsourcing	239	75– 79
a)	Abgrenzungsschwierigkeiten im Einzelfall....	240	76– 78
b)	Der Vertragsinhalt	241	79

V.	Leistungen mit dienst- oder werkvertraglichem Charakter	241	80– 93
1.	Netzwerkleistungen	242	81
2.	Supportleistungen, Pflege und Wartung	242	82– 93
a)	Der Leistungsinhalt.	244	85– 86
aa)	Der technische Leistungsinhalt.	244	85
bb)	Der juristische Leistungsinhalt (der Verpflichtungsgrad)	245	86
b)	Die Gewährleistungsrechte	245	87– 91
aa)	Die dienstvertragliche Gewährleistung	245	87
bb)	Die werkvertragliche Gewährleistung	246	88–91
(1)	Die Gewährleistungsansprüche des Bestellers	246	88–89
(2)	Die werkvertragliche Verjährung	247	90– 91
c)	Pflege und Wartung während einer laufenden Gewährleistungszeit oder Leistungspflicht	248	92– 93
VI.	Dienstvertragliche Pflichten, insbesondere Beratung und Schulung.	249	94– 96
D.	Das Gesamtlösungsrecht vom IT-Outsourcing- Vertrag (Silke Glossner)	249	96–106
I.	Die Kündigung des Gesamtvertrages	250	97–102
1.	Die ordentliche Kündigung.	250	97
2.	Die außerordentliche Kündigung.	250	98–102
a)	Der Kündigungsgrund	251	99–101
b)	Die Kündigungsfrist	252	102
II.	Der Wegfall der Geschäftsgrundlage	252	103–106
1.	Voraussetzungen.	252	104
2.	Rechtsfolgen des Wegfalls der Geschäftsgrundlage .	253	105–106
E.	Zivilprozessrechtliche Grundlagen (Benjamin F. Grzimek).	254	107–129
I.	Zuständigkeit staatlicher Gerichte	254	108–116
1.	Internationale Zuständigkeit.	255	110–112
2.	Örtliche Zuständigkeit.	257	113–115
3.	Sachliche Zuständigkeit	258	116
II.	Prozessuale Besonderheiten.	259	117–121
1.	Selbständiges Beweisverfahren	259	117–119
2.	Sachverständigenbeweis.	260	120–121
III.	Schiedsverfahren	261	122–129
1.	Rahmenbedingungen	262	123–124
2.	Gestaltungsmöglichkeiten	263	125–129

F.	Anwendbares Recht beim Cross Border-Outsourcing (Benjamin F. Grzimek)	264	130–135
I.	Vorrang der Rechtswahl	265	132
II.	Anknüpfungstatbestände bei fehlender Rechtswahl . . .	265	133–135

TEIL 4:

**Urheberrechtliche Grundlagen
und sonstige gewerbliche Schutzrechte**
(Peter Huppertz)

		267	1–115
A.	Praktische Relevanz gewerblicher Schutzrechte	270	1– 4
B.	Der Schutz von Software	271	5–58
I.	Urheberrecht, §§ 69 a ff. UrhG	271	5– 42
	1. Schutzobjekt und Schutzanforderungen.	273	8– 12
	2. Urheberschaft	275	13– 18
	a) Grundsatz	275	13
	b) Urheber- und Nutzungsrechte im Arbeitsverhältnis, § 69 b UrhG	276	14– 18
	3. Übertragung von Nutzungsrechten	280	19– 21
	a) Übersicht.	280	19
	b) Einzelheiten zu den §§ 29, 31 UrhG.	280	20– 21
	4. Die Rechte aus dem Urheberrecht	282	22– 27
	a) Das Vervielfältigungsrecht	282	23
	b) Umarbeitung und Bearbeitung.	283	24
	c) Verbreitungsrecht.	284	25– 26
	d) Urheberpersönlichkeitsrechte.	285	27
	5. Beschränkungen des Urheberrechtes gemäß § 69 d, § 69 e UrhG.	285	28– 30
	6. Besonderheiten bei „Open-Source“-Software.	287	31– 42
	a) Relevanz von „Open-Source“-Software	287	31
	b) Die Open-Source-Idee	288	32
	c) Die GNU Public Licence (GPL).	289	33
	d) Einordnung der GPL im deutschen Rechtssystem	290	34– 37
	aa) Die GPL als Allgemeine Geschäfts- bedingung.	290	35
	bb) Kontrolle der Haftungs- und Gewähr- leistungsregelungen der GPL anhand des AGB-Rechts	291	36– 37
	(1) Haftungsausschluss	291	36
	(2) Gewährleistungsausschluss.	291	37
	e) Urheberrechtliche Besonderheiten.	292	38–42
	aa) Einräumung von Nutzungsrechten bei der GPL	292	39– 41

	bb) Lizenzierung bei anderen Open-Source-Lizenzmodellen.	293	42
II.	Patentrechtlicher Schutz.	294	43– 50
	1. Die Patentierbarkeit von Software.	294	43– 49
	a) Die „softwarebezogene Erfindung“	294	43– 44
	b) Das Problem der „Technizität“	295	45– 48
	c) Beispiele für Softwarepatente	297	49
	2. Die Rechte des Patentinhabers	298	50
III.	Der wettbewerbsrechtliche Schutz von Software	299	51– 58
	1. Ergänzender wettbewerbsrechtlicher Leistungsschutz nach § 1 UWG	300	53– 56
	2. Geheimnisschutz nach § 17 UWG.	302	57– 58
C.	Der Schutz von Datenbanken	303	59– 83
I.	Urheberrechtlicher Schutz als Datenbankwerk, § 4 Abs. 2 UrhG	303	60– 64
	1. Übersicht	303	60– 62
	2. Schutzobjekt und Schutzanforderungen für Datenbankwerk i.S.v. § 4 Abs. 2 UrhG	304	63
	3. Umfang des Urheberrechtsschutzes.	305	64
II.	Investitionsschutz nach § 87 b UrhG	306	65– 80
	1. Die EG-Datenbankrichtlinie.	306	66
	2. Inhalt des Investitionsschutzes nach §§ 87 a ff. UrhG	307	67
	3. Schutzobjekt und Schutzanforderungen für Datenbank.	307	68– 71
	a) Begriff der „Datenbank“ i.S.v. § 87 a UrhG	307	68
	b) Wesentliche Investition.	307	69
	c) Investition für die Beschaffung, Darstellung oder Überprüfung des Inhalts.	307	70
	d) Investitionsaufwand	308	71
	4. Datenbankhersteller	309	72
	5. Rechte des Datenbankherstellers	309	73– 76
	a) Wesentlicher Teil des Datenbankinhalts.	309	73
	b) Unwesentlicher Teil des Datenbankinhalts	310	74
	c) Typische Verletzungshandlungen	310	75– 76
	6. Schranken des Investitionsschutzes	311	77– 78
	7. Schutzzumfang	311	79
	8. Abgrenzung zum Wettbewerbsrecht	312	80
III.	Ergänzender wettbewerbsrechtlicher Leistungsschutz gem. § 1 UWG	312	81– 82
IV.	Schutz der Datenbanksoftware	313	83

D.	Einräumung von Nutzungsrechten im IT-Outsourcing-Projekt	313	84–115
I.	Bestandsaufnahme und Ermittlung der „Chain of Title“	315	87– 88
II.	Die Übertragung von Nutzungsrechten an den Outsourcing-Anbieter	316	89–105
	1. Eigensoftware des Outsourcing-Kundens	316	90– 94
	a) Selbst entwickelte Software	316	90– 91
	b) Durch Dritte entwickelte Software bei exklusiven Nutzungsrechten	317	92– 94
	2. Fremdsoftware des Outsourcing-Kundens	318	95–103
	a) Dauerhaft gegen Einmalzahlung überlassene Software	319	96–102
	aa) Weitergabeverbote	321	99
	bb) Sonstige Nutzungsbeschränkung	322	100–101
	cc) Anwendungsbereich von § 34 Abs. 3 UrhG	323	102
	b) Nur für einen beschränkten Zeitraum überlassene Software	324	103
	3. Datenbanken	325	104–105
III.	Die Übertragung von Nutzungsrechten an den Outsourcing-Kunden	326	106–115
	1. Grundsatz	326	106–107
	2. Besonderheiten im Rahmen von ASP	327	108–115
	a) Vertragstypologische Einordnung von ASP-Leistungen	327	108–110
	b) Urheberrechtliche Besonderheiten von ASP ...	328	111–115
	aa) Notwendige Nutzungsrechte des Outsourcing-Kunden	329	113
	bb) „ASP“ als eigene Nutzungsart	329	114–115

TEIL 5:
Datenschutz
(Silke Glossner)

		331	1– 74
A.	Die Grundlagen des Datenschutzrechts	335	3
B.	Die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes	336	4– 33
I.	Der Anwendungsbereich des BDSG	336	5– 10
	1. Der räumliche Anwendungsbereich	336	5– 6
	2. Der sachliche Anwendungsbereich	337	7– 10
	a) Daten von Personengruppen	338	8
	b) Daten einer juristischen Person	338	9
	c) Besonders sensible Daten	338	10
II.	Das Grundprinzip des § 4 BDSG	338	11– 23
	1. Die datenschutzrelevanten Handlungen: Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten	339	12

2.	Die Grundprinzipien der Datenvermeidung und der Datensparsamkeit.	339	13
3.	Die gesetzliche Gestattung der Datenverarbeitung	339	14– 22
a)	Die gesetzliche Gestattung aufgrund Zweckbestimmung des Vertrags, § 28 Abs. 1 S. 1 Nr. 1 BDSG	340	15– 19
aa)	Die Gestattung durch vertragliche Zweckbestimmung	340	15– 17
bb)	Die Notwendigkeit der Festlegung des Vertragszwecks.	341	18
cc)	Die spätere Verwertung für andere Zwecke .	341	19
b)	Die gesetzliche Gestattung zur Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle, § 28 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BDSG.	342	20
c)	Die gesetzliche Gestattung aufgrund allge- meiner Zugänglichkeit der Daten, § 28 Abs. 1 S. 1 Nr. 3 BDSG	343	21
d)	Die Rechte des Betroffenen in den Fällen gesetzlich gestatteter Datenverwertung	343	22
4.	Die Gestattung der Datenverwertung durch Einwilligung des Betroffenen nach § 4a BDSG.	343	23
III.	Besondere datenschutzrechtliche Pflichten nach dem BDSG	344	24– 28
1.	Die technischen und organisatorischen Anforderungen des § 9 BDSG	344	25
2.	Die Verpflichtung auf das Datengeheimnis, § 5 BDSG	345	26
3.	Die Pflicht zur Bestellung eines Datenschutz- beauftragten, §§ 4 f, g BDSG	345	27
4.	Die Meldepflicht der §§ 4 d, 4 e BDSG	346	28
IV.	Sonderfall: Die grenzüberschreitende Datenübermittlung	346	29– 33
1.	Datenverarbeitung in Ländern der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes.	346	30
2.	Datenverarbeitung in anderen Ländern.	347	31– 32
3.	Sonderfall: Datenverarbeitung in den USA.	348	33
C.	Die Regelungen des Teledienststedatenschutzgesetzes .	348	34– 37
I.	Der Anwendungsbereich des Teledienstdaten- schutzgesetzes	348	35
II.	Die Regelungen des Teledienststedatenschutzgesetzes ...	349	36– 37
1.	Die Gestattung der Datenverwertung nach dem TDDSG	349	36
2.	Besondere datenschutzrechtliche Pflichten nach dem TDDSG	350	37

D. Outsourcing und Datenschutz	350	38– 46
I. Die Datenverarbeitung durch den Outsourcing-Anbieter für eigene Geschäftszwecke	350	39– 42
II. Die Datenverarbeitung durch den Outsourcing-Anbieter für Geschäftszwecke des Unternehmens im Rahmen ihm übertragener Aufgaben	353	43– 46
1. Die Arten der betroffenen Daten	353	44
2. Die besondere Problematik dieser Konstellation ..	353	45– 46
 E. Die rechtlichen Gestaltungsmöglichkeiten der Datenverarbeitung im Rahmen des Outsourcing: Auftragsdatenverarbeitung und Funktionsübertragung.	355	47– 74
I. Die Auftragsdatenverarbeitung, § 11 BDSG	355	48– 56
1. Die Voraussetzungen einer Auftragsdatenverarbeitung	356	49– 52
a) Die Vertragsform	356	49
b) Der Vertragsinhalt	356	50– 51
c) Ausschluß einer Auftragsdatenverarbeitung...	357	52
2. Die Rechtsfolgen einer Auftragsdatenverarbeitung	357	53– 56
a) Die Pflichten des Auftraggebers (= des Unternehmens)	357	53– 54
b) Die Pflichten des Auftragnehmers (= des Anbieters)	358	55– 56
II. Die Funktionsübertragung	358	57– 73
1. Die Voraussetzungen einer Funktionsübertragung	359	58– 59
2. Die Rechtsfolgen der Funktionsübertragung	360	60– 73
a) Die Pflichten des Unternehmens	360	61– 66
aa) Die datenschutzrechtliche Gestattung des Datenumgangs durch das Unternehmen ...	360	61– 65
(1) Die Datenübermittlung im Inland oder in Mitgliedstaaten der Europäischen Union bzw. des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum	360	62– 63
(2) Die Datenübermittlung an andere ausländische Stellen	361	64– 65
bb) Weitere datenschutzrechtliche Pflichten des Unternehmens	363	66
b) Die Pflichten des Anbieters	363	67– 73
aa) Die datenschutzrechtliche Gestattung des Umgangs mit personenbezogenen Daten durch den Anbieter	363	67– 69

	bb) Weitere datenschutzrechtliche Pflichten des Anbieters.....	364	70
	cc) Konsequenzen für die vertragliche Aus- gestaltung einer Funktionsübertragung.....	364	71– 73
III.	Fazit	365	74

TEIL 6:
Arbeitsrechtliche Grundlagen
(Heidi Mahr)

		367	1–139
A.	Individualarbeitsrechtliche Fragestellungen.....	371	1– 91
I.	Betriebs(teil)übergang nach § 613 a BGB.....	371	1– 50
	1. Betrieb/Betriebsteil.....	371	2– 5
	2. Übergang des Betriebs/Betriebsteils.....	372	6– 12
	a) Assets des Betriebsteils.....	373	7– 9
	b) Übertragung der Assets auf den Erwerber	374	10
	c) Wahrung der Identität der Einheit	374	11– 12
	3. Zeitpunkt des Übergangs	375	13
	4. Betriebsstilllegung.....	376	14
	5. Gestaltungsvarianten möglichst ohne Betriebsübergang	376	15– 20
	6. Unterrichtungspflichten des Arbeitgebers und Widerspruchsrecht der Arbeitnehmer	378	21– 23
	7. Rechtsfolgen des Betriebs(teil)übergangs	381	24– 50
	a) Übergang bestehender Arbeitsverhältnisse	381	25
	b) Eintritt des Erwerbers in die Rechte und Pflichten	382	26– 27
	c) Verteilung der Haftung zwischen Veräußerer und Erwerber für Verpflichtungen aus den übergehenden Arbeitsverhältnissen.....	382	28– 35
	d) Betriebliche Altersversorgung	386	36– 42
	e) Geltung von Tarifverträgen und Betriebsvereinbarungen	388	43– 44
	f) Änderung von Arbeitsbedingungen nach Betriebsübergang	389	45– 50
II.	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	391	51– 77
	1. Vor dem Betriebsübergang	391	52– 53
	2. Nach dem Betriebsübergang.....	393	54
	3. Aufhebungsverträge	393	55– 63
	a) Einschränkungen der Vertragsfreiheit	393	55– 57
	b) Formalien	394	58– 63
	4. Eigenkündigung	396	64
	5. Voraussetzungen der betriebsbedingten Kündigung	397	65– 76
	a) Unternehmerische Entscheidung.....	397	67
	b) Dringende betriebliche Gründe.....	398	68
	c) Wegfall des Arbeitsplatzes	398	69

	d) Sozialauswahl	398	70– 72
	e) Weiterbeschäftigungsmöglichkeit	399	73
	f) Ultima-ratio-Prinzip	400	74– 76
	6. Massenentlassung gemäß § 17 KSchG	401	77
III.	Arbeitnehmerüberlassung (Neuregelungen)	401	78– 91
	1. Normenkette im neuen AÜG	402	80– 85
	2. Rechtsfolgen	404	86– 90
	3. Anwendbarkeit der Neuregelungen im AÜG	405	91
B.	Kollektivrechtliche Fragestellungen	406	92– 139
I.	Zuständigkeit des Betriebsrates bei Betriebs(teil)übergang	406	93–101
	1. Der Betrieb geht insgesamt auf einen neuen Erwerber über	406	94
	2. Ein Betriebsteil geht über und bildet beim Erwerber einen eigenständigen Betrieb	406	95
	3. Ein Betriebsteil geht über und wird in einen bereits vorhandenen Betrieb mit Betriebsrat eingegliedert	407	96
	4. Ein Betriebsteil geht über und wird mit anderen Betrieben/Betriebsteilen zusammengefasst	408	97
	5. Übergangsmandat oder Restmandat	409	98
	6. Aufgaben des Betriebsrates im Übergangsmandat ..	409	99
	7. Sonstige Fälle außerhalb von § 21 a BetrVG	410	100–101
II.	Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates bei IT-Outsourcing	410	102–139
	1. Organisationsstrukturen im Betriebs- verfassungsrecht	410	102–103
	2. Interessenausgleich und Sozialplan gemäß §§ 111 ff. BetrVG	411	104–129
	a) Was sind Interessenausgleich und Sozialplan? ..	411	105–112
	aa) Interessenausgleich	411	105–109
	bb) Sozialplan	414	110–112
	b) Voraussetzungen für die Notwendigkeit eines Interessenausgleichs und/oder Sozialplans	415	113–125
	aa) Grundsätze	415	113–116
	bb) Überlegungen zum IT-Outsourcing	416	117–125
	c) Weiteres Vorgehen	419	126–129
	3. Sonstige Beteiligungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates	421	130–138
	4. Unterrichtung des Wirtschaftsausschusses in wirtschaftlichen Angelegenheiten	424	139

C.	Checkliste zur rechtlichen Überprüfung unternehmerischer Entscheidungen und Gestaltungsmöglichkeiten	424	
TEIL 7:			
Gesellschafts- und konzernrechtliche Grundlagen			
	(Hartwig Grabbe)	429	1–123
A.	Ausgangslage	433	1– 4
B.	Allgemeine gesellschafts- und konzernrechtliche Aspekte des IT-Outsourcing	435	5– 71
I.	Entscheidungszuständigkeit über Outsourcing-Maßnahmen	436	7– 14
	1. Zuständigkeit der geschäftsführenden Organe in der Aktiengesellschaft	436	7– 10
	2. Zuständigkeit der geschäftsführenden Organe in der GmbH	438	11– 12
	3. Zuständigkeit der geschäftsführenden Organe in der OHG/KG	439	13– 14
II.	Konsequenzen der Kompetenzstrukturen für die Vertragsgestaltung	440	15– 24
	1. Vertrags- und Leistungsstandards	441	16
	2. Weisungsrechte	441	17– 18
	3. Kontrollrechte, Reporting	442	19
	4. Investitionspolitik	443	20
	5. Nutzungsrechte	443	21
	6. Vertragsbeendigung	444	22– 24
III.	Mitwirkungsrechte der Anteilsinhaber und Gremienvorbehalte	445	25– 41
	1. Mitwirkungsrechte der Anteilsinhaber in der AG..	445	27– 33
	a) Geschriebene Mitwirkungsrechte der Anteilsinhaber	445	28– 29
	b) Ungeschriebene Mitwirkungsrechte der Anteilsinhaber	447	30– 33
	2. Mitwirkungsrechte der Anteilseigner in der GmbH	449	34– 37
	3. Mitwirkungsrechte der Anteilseigner in der OHG und KG	450	38– 41
IV.	Konzernrechtliche Aspekte des IT-Outsourcing	451	42– 71
	1. Vertragliche Konzernierung durch IT-Outsourcing	452	43– 51
	2. IT-Outsourcing im faktischen Konzern	456	52– 71
	a) Rechtslage beim IT-Outsourcing einer abhängigen AG	456	52– 66

b)	Rechtslage beim IT-Outsourcing auf eine spezialisierte IT-Gesellschaft innerhalb des Konzerns	462	67– 68
c)	Besonderheiten im GmbH-Konzern.....	463	69– 70
d)	Rechtslage in der konzernierten OHG und KG.....	464	71
C.	Juristische Realisierung von Outsourcing-Outbound-Maßnahmen	465	72–123
I.	Ausgangslage	465	72– 77
II.	Grundlegende Unterschiede in der Rechtstechnik der Outbound-Maßnahmen	467	78
III.	Einzelne Umstrukturierungs- und Umwandlungsmaßnahmen.....	467	79–122
1.	Share Deal und Asset Deal	468	80– 81
2.	Umwandlungsrechtliche Outbound-Maßnahmen: Spaltung und Verschmelzung.....	469	82– 92
a)	Spaltung als Outbound-Maßnahme.....	469	83– 86
b)	Verschmelzung als Outbound-Maßnahme.....	472	87– 92
3.	Durchführung von Spaltung und Verschmelzung..	474	93– 96
a)	Vorbereitungsphase	474	93
b)	Beschlussphase	475	94
c)	Umsetzungsphase.....	475	95– 96
4.	Rechtliche Besonderheiten von Spaltung und Verschmelzung.....	475	97–122
a)	Aufspaltung, Abspaltung und Ausgliederung in Grundzügen.....	475	97–108
b)	Verschmelzung in Grundzügen.....	480	109–117
c)	Zeitliche Planung von Spaltung und Verschmelzung.....	484	118–122
IV.	Ausgewählte kartellrechtliche Gesichtspunkte des IT-Outsourcing.....	486	123
TEIL 8:			
Steuerrechtliche Grundlagen			
(Ralf Zwingel)			
		491	1–170
A.	Grundlagen	494	1– 12
I.	Grundproblem virtueller Geschäftsprozesse im Steuerrecht	494	1– 5
II.	Wichtige Begriffe im IT-Outsourcing und ASP	496	6– 12

B.	Steuerliche Auswirkungen des IT-Outsourcing	498	13–144
I.	Vorbemerkung	498	13– 14
II.	Steuerliche Erfassungs- und Dokumentationspflichten	499	15– 21
III.	Ertragsteuerliche Auswirkungen auf Seiten des auslagernden Unternehmens	501	22– 87
	1. Auswirkungen des IT-Outsourcing auf die Bilanzierung	501	22– 44
	a) Zielsetzungen des auslagernden Unternehmens	501	22– 25
	b) Wirtschaftliches Eigentum als maßgebliches Kriterium für die Bilanzierung	503	26– 27
	c) Verhältnis des IT-Outsourcing zu Leasinggeschäften	504	28– 33
	d) Steuerliche Anerkennung von Leasing- und Sale-and-Lease-Back-Geschäften im Rahmen des IT-Outsourcing	507	34– 44
	aa) Bilanzierungsgrundsätze bei klassischen Leasinggeschäften	507	34– 37
	bb) Besonderheiten der Zurechnung beim IT-Outsourcing	509	38– 44
	2. Besteuerung verschiedener Methoden der Auslagerung (Outbound)	512	45– 81
	a) Formen der Auslagerung	512	45– 49
	b) Auslagerung auf einen externen Anbieter	514	50– 57
	aa) Besteuerung bei Veräußerung des IT-Systems	514	50– 53
	bb) Besonderheiten bei der Kaufpreisgestaltung	516	54– 57
	c) Auslagerung innerhalb eines Konzerns	518	58– 81
	aa) Darstellung der gesellschaftsrechtlichen Übertragungsmöglichkeiten	518	59– 62
	bb) Übertragung durch Umwandlung auf eine Kapitalgesellschaft	520	63– 67
	cc) Übertragung durch Sacheinlage auf eine Kapitalgesellschaft	523	68– 70
	dd) Übertragung auf eine Personengesellschaft	524	71– 75
	ee) Entgeltliche Übertragung im Konzern (Drittvergleich)	527	76– 81
	3. Besteuerung nach der Auslagerung (Inbound)	530	82– 87
IV.	Ertragsteuerliche Auswirkungen beim (IT-)Outsourcing-Anbieter	532	88–102
	1. Besteuerung des Auslagerungsvorgangs (Outbound)	532	88– 96
	a) Auslagerung durch Umwandlung oder Sacheinlage zu Buch- und Zwischenwerten	532	89– 94
	b) Auslagerung durch Veräußerung oder durch Sacheinlage zu Teilwerten	534	95– 96
	2. Besteuerung nach der Auslagerung (Inbound)	536	97–102

V.	Besonderheiten des IT-Outsourcing zwischen internationalen Partnern	538	103–132
1.	Besteuerung eines ausländischen IT-Providers in Deutschland.	538	104–130
a)	Besteuerung der Auslagerung (Outbound).	538	104–106
b)	Besteuerung nach der Auslagerung (Inbound)..	540	107–130
aa)	Qualifikation der Einkünfte nach nationalem Recht.	540	109–113
bb)	Begründung einer inländischen Betriebsstätte nach nationalem Recht	542	114–117
cc)	Vorliegen eines ständigen Vertreters	545	118–119
dd)	Zurechnung von Einkünften zur Betriebsstätte	545	120–123
ee)	Inländische Einkünfte ohne Vorliegen einer Betriebsstätte	547	124–125
ff)	Besteuerung nach dem OECD-Musterabkommen	548	126–130
2.	Besteuerung beim auslagernden Unternehmen	551	131–133
VI.	Umsatzsteuerliche Aspekte des IT-Outsourcing	553	134–144
1.	IT-Outsourcing zwischen inländischen Unternehmen	553	134–137
2.	IT-Leistungen durch ausländische Unternehmer	555	138–143
3.	Leistungen durch einen inländischen Unternehmer	557	144
C.	Steuerliche Auswirkungen des Application-Service-Providing (ASP)	558	145–170
I.	Steuerliche Dokumentations- und Erfassungspflichten beim ASP	558	145–146
II.	Ertragsteuerliche Aspekte	559	147–162
1.	ASP zwischen inländischen Unternehmen.	559	147–149
2.	ASP im internationalen Geschäftsverkehr	561	150–162
a)	Leistungen durch ausländische Unternehmer ..	561	150–156
b)	Leistungen durch einen inländischen Unternehmer über eine ausländische Serverbetriebsstätte	564	157–162
III.	Umsatzsteuerliche Aspekte	567	163–166
1.	Leistungen zwischen inländischen Unternehmen .	567	163
2.	Leistung unter Beteiligung ausländischer Unternehmer	568	164–166
D.	Schlussbemerkung	569	167–170

TEIL 9:		
Branchenspezifische Besonderheiten in der Kredit- und Finanzdienstleistungsbranche sowie im Wertpapierhandel		
(Hartwig Grabbe/Benjamin F. Grzimek)		
	571	1– 24
A. Outsourcing in der Kredit- und Finanzdienstleistungsbranche	573	1– 18
I. Einführung	573	1
II. § 25 a Abs. 2 KWG zwischen Gesellschaftsrecht und Aufsichtsrecht	574	2– 3
III. Auslagerung von einzelnen Bereichen nach § 25 Abs. 2 KWG	576	4– 18
1. Persönlicher Anwendungsbereich	576	4
2. Sachlicher Anwendungsbereich	576	5– 11
3. Zulässigkeitsvoraussetzungen der Auslagerung	580	12– 18
a) Allgemeine Grundsätze	580	12– 14
b) Vertragsgestaltung	581	15
c) Abschlussprüfung	583	
d) Kundeninformation	583	16
e) Verfahrensrechtliches	583	17
f) Sanktionen und Übergangsregelung für Altfälle	584	18
B. Outsourcing im Wertpapierhandel	585	19– 24
I. Wertpapierhandel	585	19
1. Organisationspflichten nach § 33 Abs. 1 WpHG	585	20– 23
2. Auslagerung von Bereichen nach § 33 Abs. 2 WpHG	586	24
TEIL 10:		
Rechtliche Vorbereitung, Vertragsverhandlung und Vertragsmanagement		
(Peter Bräutigam)		
	589	1– 77
A. Rechtliche Vorbereitung	592	1– 48
I. Einbindung juristischer Kompetenz	592	2– 3
II. Due-Diligence	593	4– 47
1. Inhalt und Gegenstand der Due-Diligence	594	5– 14
a) Inhalt der Due-Diligence	594	5– 11
aa) Legal-Due-Diligence	594	6
bb) Technical- & IT-Due-Diligence	594	7
cc) Financial- & Tax-Due-Diligence	595	8
dd) Markt-/Business-Due-Diligence	596	9
ee) Environmental-Due-Diligence	596	10
ff) Human-Resources-Due-Diligence	596	11

b)	Objekt der Due-Diligence	597	12– 14
aa)	Due-Diligence beim Auftraggeber	597	13
bb)	Due-Diligence beim Auftragnehmer/ Outsourcing-Anbieter	597	14
2.	Due-Diligence beim Auftragnehmer	598	15– 47
a)	Outbound Due-Diligence	598	16– 46
aa)	Asset-Deal und/oder Share-Deal	599	17– 19
bb)	Share-Deal	600	20– 26
(1)	Gesellschaftsrechtliche Prüfung	601	21
(2)	Prüfung der Assets	602	22
(3)	Personal	603	23
(4)	Verträge, insbesondere Lieferanten- und Kundenbeziehungen	603	24
(5)	Verbindlichkeiten	604	25
(6)	Versicherungen	605	26
(7)	Gerichtsverfahren, Verfahren vor Behörden	605	
cc)	Asset-Deal	606	27– 34
(1)	Hardware	607	28
(2)	Software/sonstige geistige und gewerbliche Schutzrechte	607	29–31
(3)	Personal	608	
(4)	Verträge	608	32
(5)	Zustimmungspflichten/Genehmigungen	609	33
(6)	Daten	610	34
dd)	Besonderheiten im Rahmen der Human- Resources- und arbeitsrechtlichen Due- Diligence	610	35– 41
ee)	Financial- & Tax-Due-Diligence	614	42– 46
b)	Inbound Due Diligence	615	47
III.	Zieldefinition	615	48
B.	Vertragsverhandlung	616	49– 77
I.	Kontaktaufnahme/Vertraulichkeitsvereinbarung	616	49
II.	Einholen von Angeboten/Ausschreibung (RFP)	617	50
III.	LOI/MOU	618	51
IV.	Outsourcing-Vertrag	619	52
V.	Verhandlungstipps: Grundsätze professionellen Verhandelns	620	53– 59
1.	Harvard-Concept	620	53
2.	Richtige Kommunikation	620	54
3.	Interessengeleitetes Verhandeln	621	55
4.	Wege zum Kompromiss	622	56
5.	Richtige Vorbereitung	624	57

6. Verhandlungsnetze	624	58
7. Bedeutung für den gesamten Outsourcing-Prozess.	625	59
C. Vertragsmanagement	626	60– 77
I. Bedeutung des Vertragsmanagements	626	61– 64
1. Komplexität des Leistungsgegenstandes	626	61
2. Komplexer Langzeitvertrag und Vertragsmanagement.	626	62– 64
II. Ausprägungen des Vertragsmanagements	629	65– 77
1. Pflichtenmanagement	629	65
2. Change-(Request-)Management	630	66
3. Konfliktmanagement	630	67– 77
TEIL 11:		
Vertragsgestaltung		
(Peter Bräutigam)		
	637	1–555
A. Modularer Vertragsaufbau	641	2– 14
I. Rahmenvertrag	644	6
II. Einzelverträge/Leistungsscheine/Service Level Agreements	645	7– 9
III. Verhältnis: Rahmenvertrag/Einzelverträge, Normen-Hierarchie	646	10– 11
IV. Standard- oder Individualverträge	647	12– 14
1. Standardverträge	647	12
2. Individualverträge	648	13
3. Standard- oder Individualvertrag	648	14
B. Rahmenvertrag	649	15–323
I. Eingangsbestimmungen	650	16– 21
1. Präambel	650	17– 19
2. Terminologie	651	20
3. Vertragsaufbau/Normenhierarchie	652	21
II. Vertragsgegenstand/Leistung	652	22– 39
1. Stand der Technik	652	23– 24
2. Geschultes Fachpersonal	654	25
3. Subunternehmer	654	26
4. Abnahme	655	27– 32
5. Sicherung der Leistungserbringung	657	33– 35
6. Dokumentation	658	36
7. Monitoring/Tracking/Reporting/Auditing	658	37– 39
III. Gegenleistung	660	40– 87
1. Gesamtregelung der Gegenleistung	660	40
2. Umsatzsteuerhinweis	660	41
3. Preismodelle	660	42– 55

	a) Festpreise	660	43– 46
	b) Variable Preise	662	47– 49
	c) Kombination von Festpreisen und variablen Preisen, Anforderungen an Rechnungsstellung .	663	50– 53
	aa) Kombination in einer Preiskomponente. ...	663	51
	bb) Kombination verschiedener Preiskomponenten	663	52
	cc) Anforderung an Rechnungsstellung	664	53
	d) Degression/Rabattierungen	664	54
	e) Nebenkosten	664	55
	4. Preisanpassung/Benchmarking	664	56– 74
	a) Automatische Preisanpassung	664	57– 60
	b) Benchmarking	666	61– 74
	aa) Abgrenzung	666	62– 64
	bb) Benchmarkklauseln	667	65– 74
	5. Fälligkeit/Verzug	671	75– 78
	6. Aufrechnung/Zurückbehaltungsrechte/ Eigentumsvorbehalt	672	79– 87
	a) Aufrechnung	672	80
	b) Zurückbehaltungsrechte	673	81– 84
	c) Eigentumsvorbehalt	675	85– 87
IV.	Mitwirkungspflichten	677	88– 97
	1. Erfüllungsort	677	89
	2. Zutrittsrechte	678	90
	3. Arbeitsmittel und Material	678	91
	4. Verweis auf Übernahme- und Leistungsscheine/ Verantwortlichkeitsmatrix	678	92
	5. Gesonderter Infrastruktur(miet)vertrag	678	93
	6. Folgen der Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten	679	94– 97
V.	Nutzungsrechte	680	98–111
	1. Nutzungsrechte des Auftraggebers	681	100
	2. Nutzungsrechte des Auftragnehmers	681	101–106
	a) Einräumung des ausschließlichen Nutzungsrechts	681	101–104
	b) Einräumung des einfachen Nutzungsrechts	682	105
	c) Rücklizenzierung an den Auftragnehmer	683	106
	3. Rechte an (gemeinsamen) Arbeitsergebnissen	684	107–108
	4. Verwertung von Programmbausteinen und -vorstufen	684	109–110
	5. Rechte an Datenbanken	685	111
VI.	Zusammenarbeit	685	112–118
	1. Ansprechpartner	686	113–114
	2. Projektausschuss	687	115–118
VII.	Change-Management	688	119–126
	1. Anwendungsbereich und Abgrenzung	689	120–121

2. Change Request	690	122–126
VIII. Gewährleistung	692	127–174
1. Arten der Gewährleistung/Einschränkung und Ausschluss	692	127–173
a) IT-Outsourcing-Vertrag als Typen- kombinationsvertrag	692	128
b) Outsourcing-Verträge als Dauerschuldverhältnisse	693	129–130
c) Kaufvertragliche Elemente des Outsourcing-Vertrags	694	131–146
aa) Anwendung des Kaufrechts	694	132
bb) Kaufvertragliche Gewährleistungs- regelungen	695	133–139
cc) Gewährleistungsausschluss durch Allgemeine Geschäftsbedingungen	698	140– 142
dd) Individualvertraglicher Gewährleistungs- ausschluss	699	143
ee) Besonderheit des § 377 HGB	699	144–145
ff) Verjährung	700	146–147
d) Werkvertragliche Elemente des Outsourcing-Vertrags	701	148–160
aa) Anwendung des Werkvertrags	701	149–154
bb) Werkvertragliche Gewährleistungs- regelungen	703	155
cc) Gewährleistungsausschluss im Werkvertragsrecht	703	156–159
dd) Verjährung	705	160
e) Dienstvertragliche Elemente des Outsourcing-Vertrags	705	161–168
aa) Anwendung des Dienstvertragsrechts	705	161–162
bb) Dienstvertragliche Gewährleistungs- regelungen und Kündigungsrechte	706	163–164
cc) Ausschluss der Haftung und Kündigungsrechte	707	165
dd) Verjährung	707	166–168
f) Mietvertragliche Elemente des Outsourcing-Vertrags	708	169–173
aa) Anwendung des Mietvertragsrechts	708	169
bb) Mietvertragliche Gewährleistung und Kündigungsmöglichkeiten	709	170–171
cc) Gewährleistungsausschluss	710	172
dd) Verjährung	710	173
2. Spezialregelungen in LS/SLA	710	174
IX. Haftung	711	175–221
1. Interessenlage	711	175–177

2.	Haftungsausschluss/Haftungsbeschränkung	713	178–189
a)	Beschränkung auf bestimmte Anspruchsarten . .	713	178
b)	Beschränkung auf bestimmte Verschuldens- formen	713	179
c)	Beschränkung auf bestimmte Personenkreise . .	713	180
d)	Beschränkung auf bestimmte Rechtsguts- verletzungen/Pflichtverletzungen	713	181
e)	Beschränkung auf bestimmte Schadensarten . .	714	182–184
aa)	Typisch vorhersehbarer Schaden	714	182
bb)	Folgeschäden	714	183
cc)	Datenverlust	714	184
f)	Beschränkung auf Haftungshöchstsummen . . .	715	185–188
g)	Kombinationen	716	189
3.	Rechtliche Wirksamkeit von Haftungsausschluss-/ Beschränkungsklauseln	716	190–203
a)	In AGB	717	191–200
b)	Im Individualvertrag	720	201–202
c)	AGB oder Individualvertrag	722	203
4.	Sonstige Regelungen bei Haftungsklauseln	722	204–212
a)	Anzeigepflichten	722	204–207
b)	Verjährung	724	208
c)	Anrechnung	724	209
d)	Versicherung	725	210
e)	Ausstiegsrecht	725	211
f)	Haftungsbeschränkung auch zugunsten Auftraggeber?	726	212
g)	Mitverschulden	726	212
5.	Verzug/Höhere Gewalt	726	213–221
a)	Verzug	726	213–215
b)	Höhere Gewalt	728	216–221
X.	Datensicherheit und Datenschutz	731	222
1.	Datenschutz	731	222–233
a)	Anwendbarkeit des Bundesdatenschutzgesetzes	731	223
b)	Zulässigkeit der Datenverarbeitung und -nutzung	732	224–226
aa)	Auftragsdatenverarbeitung (§ 11 BDSG) . . .	732	225
bb)	Funktionsübertragung	733	226–227
c)	Probleme beim Outsourcing in der Kreditwirtschaft	734	228–230
aa)	Auslagerung nach § 25 a Abs. 2 KWG	734	229
bb)	Auslagerung nach § 33 Abs. 2 WpHG	735	230
d)	Bei der Vertragsgestaltung zu beachtende Punkte	735	231–233
aa)	Vertragsgestaltung im Sinne einer Auftrags- datenverarbeitung	735	231–232
bb)	Allgemeine Datenschutzklauseln	737	233

2.	Datensicherheit	738	234–241
a)	Physische Datensicherheit	738	235
b)	Logische Datensicherheit	738	236–238
aa)	Datensicherung/Back-up	738	237
bb)	Recovery-Services/Datenarchivierung/ Datenvernichtung	739	238
c)	Verantwortlichkeit für die Datensicherheit	739	239–241
XI.	Geheimhaltung	740	242–248
1.	Vertraulichkeit	740	242–245
2.	Koordination Presseerklärung	741	246–248
XII.	Ausschließlichkeitsbindungen und Abwerbeverbot	742	249–261
1.	Ausschließlichkeitsbindungen	742	249–255
a)	Kartellverbot und Ausschließlichkeits- bindungen	743	250
b)	Ausschließlichkeitsbindungen und Marktmachtmisbrauch	744	251
c)	Europarechtliche Betrachtung	745	252
d)	Hinweise für die Vertragsgestaltung	746	253–256
aa)	Genaue Definition des Inhalts der Ausschließlichkeitsvereinbarung	746	254
bb)	Angemessene Laufzeit	746	255
2.	Abwerbeverbot	747	256–261
a)	Abwerbeverbot und § 75 f HGB	747	257
b)	Hinweise für die Vertragsgestaltung	747	258–261
XIII.	Vertragslaufzeit	749	262–299
1.	Befristung	749	262
2.	Automatische Verlängerung?	749	263
3.	Verlängerungsoptionen	749	264
4.	Ordentliche Kündigung	750	265
5.	Außerordentliche Kündigung	750	266–292
a)	Grundsatz	750	266
b)	Besondere Kündigungsgründe	751	267–270
c)	Exkurs: Outsourcing und Insolvenz	753	271–292
aa)	Insolvenz während der Transition („Build-Phase“)	753	272
bb)	Insolvenz während des Betriebs („Run-Phase“)	754	273–279
(1)	Grundsatz	754	274
(2)	Werkverträge/Mietverträge über bewegliche Sachen	756	275
(3)	Dienstverträge	756	276–279
cc)	Praktische Hinweise	757	280–281
dd)	„Escrow“	758	282–292
(1)	Hinterlegung beim Kunden	759	284
(2)	Hinterlegung bei einem Dritten	760	285–292

6.	Sonderkündigung	761	293
7.	Teilkündigung	762	294
8.	Abstandszahlungen/Wegfall von Rückvergütungen	762	295–299
XIV.	Vertragsbeendigung	763	300–309
1.	Backsourcing/Re-insourcing	763	300
2.	Beendigungsunterstützung	764	301–305
3.	Rückführung(soptionen)	765	306–307
a)	Hardware/Software	765	306
b)	Verträge	766	306
c)	Personal	766	307
4.	Rückgabe/Vernichtung von Daten/vertraulichen Informationen	766	308
5.	Übergangsfristen	767	309
XV.	Schlussbestimmungen	767	310–323
1.	Übertragbarkeit	767	310–311
a)	Gesamter Vertrag	767	310
b)	Einzelne Ansprüche	768	311
2.	Beitritt	769	312
3.	Konfliktmanagement	770	313
4.	Teilunwirksamkeit/Salvatorische Klauseln	770	314
5.	Schriftform	771	315–319
6.	Zustimmungsvorbehalte	773	320
7.	Vertragssprache/Maßgebliche Fassung	774	321
8.	Anwendbares Recht	774	322–323
a)	Grundsatz	774	322
b)	Ausnahmen	775	323
C.	Transition/Übernahmescheine	776	324–396
I.	Überblick	776	324–344
1.	Transition	776	324
2.	Share-Deal, Asset-Deal oder Übernahmeverträge/ -scheine	776	325–344
a)	Share-Deal	778	327–337
b)	Asset-Deal	780	338–342
c)	Übernahmeverträge	781	343
d)	Besondere Zielrichtung beim Outsourcing	781	344
II.	Leistungsschein Transition	782	345–354
1.	Leistungsumfang	782	346–348
2.	Leistungsparameter/SLA	783	349–353
3.	Transformation	784	354
III.	Übernahmevertrag/-schein „Hardware“	786	355–363
1.	Verkauf und Übereignung	786	356–360
2.	Leasing- und Wartungsverträge	788	361
3.	Sale-and-Lease-back	788	362
4.	Beistellung	788	363

IV.	Übernahmevertrag/-schein „Software“ (Peter Huppertz)	788	364–374
1.	Genaue Bezeichnung und „Übergabe“ der Software	789	366
2.	Nutzungsrechte.....	790	367
3.	Schuldrechtliche Gestaltung der Überlassung/ Gewährleistung des Outsourcing-Kunden	790	368–370
4.	Rechtsmängelhaftung.....	792	371–372
5.	Freistellungsklauseln	793	373–374
V.	Übernahmevertrag/-schein „Verträge mit Dritten“	794	375–379
1.	Übertragung ohne Zustimmung.....	794	376
2.	Übertragung mit Zustimmung	795	377
3.	Verweigerung der Zustimmung	795	378
4.	Protokollierung der Ergebnisse	795	379
VI.	Übernahmevertrag/-schein „Personal“..... (Heidi Mahr)	796	380–396
D.	Leistungserbringung: Leistungsscheine und Service Level Agreements	801	397–555
I.	Begriffe.....	802	398
II.	Aufbau	802	399–401
III.	Leistungsbeschreibung	804	402
1.	Notwendigkeit exakter und verständlicher Leistungsbeschreibungen.....	804	402–403
2.	Leistungsbeschreibung/Leistungsschein und vertragstypologische Einordnung.....	805	404–412
a)	Vertragstypologische Einordnung des Leistungsscheins	805	404–410
aa)	Leistungsscheine mit typengemischten Leistungsinhalten	805	405
bb)	Insbesondere die Abgrenzung von Werk- und Dienstvertrag.....	805	406–408
cc)	Einfluss von Service Level Agreements auf die vertragstypologische Einordnung ...	807	409–410
b)	Konsequenz für Rahmen- und Outsourcing- vertrag.....	808	411–412
IV.	Service Level Agreement/Leistungsparameter.....	809	413–437
1.	Überblick: Regelung von Leistungsstandards und Gewährleistung.....	809	413–424
a)	Leistungsstandards: Quantität und Qualität der Leistung.....	809	413
b)	Rechtliche Einordnung von Service Level Agreements	810	414
aa)	Service Level Agreements und deren Einfluss auf die Vertragstypologie	810	415

bb) Service Level Agreements: Leistungs- beschreibung oder Beschränkung von Gewährleistung/Haftung	810	416–418
cc) Service Level Agreements als Pflicht i.S.d. § 280 Abs. 1 BGB	812	419
dd) Service Level Agreements und Minderung ..	813	420–423
ee) Service Level Agreements als Garantie.....	814	424
2. Wichtige Service-Levels	816	425–437
a) Verfügbarkeit	816	425–428
aa) Teil- oder Gesamtverfügbarkeit.....	816	426
bb) Prämissen der Verfügbarkeit	817	427
cc) Verfügbarkeitsformel.....	817	428
b) Maximale Ausfallzeit.....	818	429
c) Verpflichtung auf Maximal-/Minimalgrößen ...	819	430–432
d) Verpflichtung auf Durchschnittsgrößen (insbesondere MTR, MTBF)	820	433
e) Verpflichtung auf statistische Größen.....	820	434–439
f) Customer Satisfaction Index.....	822	437
V. Typisierte LS/SLA	822	438–537
1. Überblick	823	439
2. User-Helpdesk.....	824	440–460
a) Leistungsumfang	824	441–453
aa) Call und dessen Erledigung.....	824	441
bb) Support Levels.....	824	442–445
(1) First Level Support	824	443
(2) Second Level Support.....	825	444
(3) Third Level Support	825	445
cc) Call-Management	825	446
dd) Eskalationsmanagement	826	447
ee) Knowledge-/Problemmanagement	827	448
ff) Betriebszeit.....	827	449
gg) Weitere Leistungsinhalte.....	828	450–453
b) SLA/Leistungsparameter.....	829	454–459
c) Verhältnis Gewährleistung und Call-Center-Dienste.....	830	460
3. Betriebssteuerung/Betriebs-Management.....	831	461–475
a) Allgemeines.....	831	461
b) Wartung und Pflege.....	831	462–463
c) System-Administration	833	464
d) System-/Betriebs-Management.....	833	465
e) Betriebssicherheit	834	466
f) Dokumentation	834	467–469
aa) Benutzerhandbuch.....	834	468
bb) Technische Aufzeichnungen.....	835	469
g) Schulung	835	470

h) SLA-Management: Reporting, Tracking und Auditing	836	471–475
aa) Messmethoden und -parameter	836	472
bb) Monitoring/Tracking	837	473
cc) Reporting	837	474
dd) Auditing – oder „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“	838	475
4. Endgeräte/Desktop-Services	838	476–486
a) Leistungsumfang	838	477–484
aa) Infrastructure Providing	838	478–481
bb) IMAC	840	482
cc) Call-to-Repair	841	483
dd) Call-Handling	841	484
b) SLA/Leistungsparameter	842	485–486
aa) Betriebs-, Reaktions-, Bearbeitungszeiten...	842	485
bb) Customer Satisfaction Index	842	486
5. Netzwerke	843	487–498
a) Leistungsumfang	843	487–489
b) SLA/Leistungsparameter	844	490–498
6. Server/Rechenzentrum	846	499–517
a) Server-Management	846	500–505
aa) Leistungsumfang	846	501–503
bb) SLA/Leistungsparameter	848	504–505
b) Hosting	849	506
aa) Leistungsumfang	849	507–513
bb) SLA/Leistungsparameter	853	514–517
7. End to end SLA	854	518
8. Software – Systemsoftware/Applikationen (Peter Huppertz)	856	519–533
a) Applikationen und ASP	856	519–528
b) Individualsoftware	860	519–531
c) Standardsoftware	862	532
d) Softwarepflege	863	533
9. General Services	863	534–537
VI. Mitwirkungspflichten/Randbedingungen/ Verantwortlichkeitsabgrenzung	864	538–541
VII. Sanktion bei Nichterfüllung von SLAs	866	542–555
1. Allgemeines	866	542
2. Juristische Grundlagen der Sanktionen	867	543–551
a) Vertragsstrafe	868	545
b) Pauschalisierter Schadensersatz	869	546
c) Pauschalisierte Minderung	870	547
d) Bonus-Malus-Regelung	871	548
e) Staffelungsmöglichkeit	872	549
f) Sonderfall: Außerordentliche Kündigung	872	550

g) Verhältnis zur Gewährleistungs- und Haftungsregelung im Rahmenvertrag	872	551
3. Gewichtung	873	552–555
a) Allgemein	873	552
b) Methode 1	873	553
c) Methode 2	874	554–555
TEIL 12:		
Glossar		
(Nicolai Schwarz-Gondek)	877	
Autorenverzeichnis	903	
Stichwortverzeichnis	907	