

Service-Level-Agreements 5 rechtliche Tipps für IT-Dienstleister

Interessant für: Service-Level-Manager, Projektleiter, Softwareunternehmen, IT-Dienstleister, CISO, Einkauf

Ihr Nutzen: Transparenz, Kostenvorteile, Rechtssicherheit, Kundenzufriedenheit

Ihre Investition: 3 Minuten Lesezeit

Deskriptoren: Service-Level-Agreement, SLA, Software-as-a-Service, Wartungsvertrag, Pflegevertrag, Outsourcing, Underpinning Contract, Service Levels, Pönale

Service-Level-Agreements („SLA“) bilden ein wichtiges Element bei IT-Outsourcing-Projekten, Wartungsverträgen und Software-as-a-Service-Modellen. Sie enthalten vor allem konkrete Beschreibungen der Leistungsqualität und der Rechtsfolgen bei mangelnder Qualität. SLA dienen demnach dem Management von Erwartungen. Richtig eingesetzt, können SLA zur Transparenz, Rechtssicherheit und Kundenzufriedenheit beitragen. In diesem Newsletter möchte ich IT-Dienstleistern 5 rechtliche Tipps in Bezug auf SLA geben.

1. Versprechen Sie nicht mehr, als Sie im Stande sind zu leisten

Gehen Sie keine Verpflichtung ein, die Sie, respektive Ihre externen Dienstleister (zB Rechenzentrum, Stromanbieter, Internet-Provider), nicht einhalten können. Wenn externe Dienstleister in die Erbringung des IT-Services eingebunden sind, müssen die diesbezüglichen Verträge (sogenannte Underpinning Contracts) mit dem Hauptvertrag abgestimmt sein. Wenn beispielsweise gegenüber dem Kunden eine Verfügbarkeit von 99,5 % vereinbart ist, muss sich dies entsprechend im Underpinning Contract mit dem externen Dienstleister widerspiegeln. Ebenso müssen datenschutzrechtliche Verpflichtungen gegenüber dem Kunden auch auf den externen (Sub-)Dienstleister übertragen werden.¹

2. Klarheit ist Trumpf

Klare und transparente Service-Levels können ein Kaufargument für den Kunden darstellen! Erst durch die Service-Levels wird die Leistung des IT-Dienstleister mess- und verifizierbar. Unklare Service-Levels veranlassen hingegen den Kunden zu einer subjektiven Schätzung, ob der IT-Service angemessen war oder nicht. Mit deutlich formulierten Service-Levels kann *„eine schleichende Steigerung der Erwartungen gebremst*

¹ Vgl Art 28 Abs 4 DSGVO.

Oktober 2019

werden und dem IT-Dienstleister eine Referenz in die Hand gegeben werden, auf die er verweisen kann, wenn es zu Unzufriedenheiten kommen sollte".² Das Konfliktpotential wird durch klar kommunizierte und auf den konkreten Geschäftsfall angepasste Service-Levels deutlich geringer.³ Nutzen Sie daher Service-Level-Agreements als Marketinginstrument.

3. Definieren Sie die Verantwortlichkeiten

Aus haftungstechnischer Sicht sollte klar definiert sein, ab welchen Punkten der IT-Dienstleister die IT-Services übernimmt. Dies kann zB ein Port am Router, ein Datenverzeichnis auf einem Server oder das Interface des regionalen Backup-Routers sein.⁴

4. Nehmen Sie Ihren Kunden in die Pflicht

Ein praktisch häufiges Problem ist, dass der Kunde nicht oder nicht angemessen, mit dem IT-Dienstleister kooperiert. Sorgen Sie präventiv vor, indem Sie entsprechende Mitwirkungspflichten des Kunden vertraglich vereinbaren. Wenn diese Mitwirkungspflichten nicht eingehalten werden, muss dies entsprechende Rechtsfolgen⁵ auslösen.

5. Bauen Sie Hürden für die vereinbarten Pönalen auf

Eine gute Verhandlungsposition vorausgesetzt⁶, sollten Sie als IT-Dienstleister „Hürden“ für die Geltendmachung der vereinbarten Pönalen vertraglich vereinbaren. So könnte vereinbarte werden, dass eine Pönale dann nicht schlagend wird, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachgekommen ist, dass eine Pönale erst nach ein- bis zweimaliger Mahnung schlagend wird oder dass die Pönale mit einem bestimmten Prozentsatz gedeckelt ist. Auch eine sogenannte „Corporate Pönale“ könnte – vor allem bei Inhouse-Dienstleistungen – sinnvoll sein. In diesem einigen sich die Parteien darauf, dass der geminderte Betrag (Service Credits) zur Verbesserung und Qualitätssteigerung des beanstandeten IT-Services verwendet wird.

² Vgl. *Scholderer*, Management von Service-Level-Agreements, 2. Auflage, S 22.

³ Vgl. *Böning*, SLA Verhandlungsunterstützung am Beispiel SAP, 1999.

⁴ Vgl. *Scholderer*, Management von Service-Level-Agreements, 2. Auflage, S 93.

⁵ ZB: „Derartige Verzögerungen wirken sich nicht zu Lasten der Service-Levels aus“.

⁶ Vgl. Newsletter, *Tretzmüller*, Verhandlungsführung bei IT-Projekten.

Oktober 2019

6. Zusammenfassung

Mit der zunehmenden Abhängigkeit von IT-Dienstleistern gewinnen Service-Level-Agreements immer mehr an Bedeutung. Folgende fünf Handlungsempfehlungen können Ihre Position als IT-Dienstleister diesbezüglich verbessern.

- 1. Versprechen Sie nicht mehr, als Sie im Stande sind zu leisten – Schließen Sie entsprechende „Underpinning Contracts“ ab**
- 2. Klarheit ist Trumpf – SLA als Marketinginstrument**
- 3. Definieren Sie die Verantwortlichkeiten indem Sie die Übernahmepunkte festhalten**
- 4. Nehmen Sie Ihren Kunden in die Pflicht – Vereinbaren Sie Mitwirkungspflichten**
- 5. Bauen Sie Hürden für die vereinbarten Pönalen auf**

Zur Kanzlei:

Wir sind seit 1.1.2017 Ihre Experten für die Themen, die Unternehmen im 21. Jahrhundert bewegen: Datenschutzrecht, IT-Softwarevertragsrecht, Urheberrecht, Arbeitsverfassungsrecht und Vertragsrecht

Zum Autor:

Dr. Tobias Tretzmüller, LL.M. ist Rechtsanwalt in ständiger Kooperation mit der Knyrim Trieb Rechtsanwälte OG, Wien. E-Mail: tt@kt.at. Er berät und vertritt Unternehmen in den Bereichen des IT-Softwarevertragsrechts, Urheberrechts, Datenschutzrecht und streitigen Behörden- und Zivilverfahren in diesen Materien (IT-Litigation). Er hat sich auf die Beratung von IT-Dienstleistern spezialisiert. Regelmäßige Vortrags- und Veröffentlichungstätigkeit (ua imh Trainer of the year 2017 und 2018; Jahrbuch Datenschutzrecht 2017, ZIIR, Dako). Er ist zertifizierter Datenschutzbeauftragter und TÜV geprüfter ISO 27001-Auditor.

