



München
im April 2007

Haftung bei IT-Projekten

Schwerpunkt: Software / Auftragnehmersicht

Natalie Wall
Rechtsanwältin in München



Haftung bei IT-Projekten

Haftungsgrundlagen

- aus Vertrag
- deliktische Haftung (aus Gesetz)
- Produkthaftung



Gliederung

- A. Grundlagen der Haftung
 - I. Haftung aus Vertrag
 - 1. Kaufvertrag
 - 2. Werkvertrag
 - 3. Dienstvertrag
 - 4. Miete
 - 5. VOB (Vergaberecht)
 - 6. Typische Konstellationen/Verträge in IT-Projekten
 - II. Deliktische Haftung
 - III. Produkthaftung
- B. Pflichtenheft
 - Beispiel für eine Haftungsklausel
- C. Empfohlene Vertragsklauseln
- D. Anhang: Gliederung SLA



Haftung bei IT-Projekten

Haftung aus Vertrag



Haftung bei IT-Projekten

Kaufvertrag, Werkvertrag



Haftung bei Leistungsstörungen

- nicht fristgerechte Lieferung bzw. Herstellung der Leistung => Verzug
TIPP: im Vertrag keine Fixtermine, weiche milestones („ein Monat nach Fertigstellung des ...“), keine Vertragsstrafe an den Verzug knüpfen
- Nichterfüllung
- Schlechterfüllung, insbesondere Mangel => Gewährleistung



Gewährleistung beim Kaufvertrag, Werkvertrag

§§ 434, 633 BGB

Mangel, wenn die Leistung nicht

- die vereinbarte Beschaffenheit: idR gemäß Pflichtenheft, Spezifikation,
- eine Eignung zur vorausgesetzten Verwendung,
- sonst: die übliche Beschaffenheit (Stand der Technik) aufweist, oder
- *nur beim Kaufvertrag*: bei Abweichung von öffentlichen Angaben/Werbeaussagen
=> **aufpassen bei Werbung/Prospekten etc.**

TIPP: Koordinieren Sie die Werbung in der Vertriebskette und sichern den Dialog zwischen Marketing und Produktentwicklung, damit nicht unbedachte Werbeaussagen zur Mangelhaftigkeit des Produkts führen

- Mangel auch bei fehlerhafter Montage/Montageanleitung (IKEA-Klausel 😊)

Der Sachmangel wird dem Rechtsmangel gleichgestellt



Gewährleistung beim Kaufvertrag

Spezialproblem: Haftung des Händlers für werbliche Aussagen des Herstellers

Der Händler haftet für Werbeaussagen des Herstellers nicht, wenn er die Äußerung des Herstellers nicht kannte und auch nicht kennen musste. Allerdings kann von ihm erwartet werden, dass er sich - soweit möglich und zumutbar - über fremde Werbung hinsichtlich der von ihm verkauften Produkte informiert. Handelt es sich also um eine allgemein bekannte Werbung oder macht der Händler sich Werbung des Herstellers zu eigen, muss der sich diese zurechnen lassen.

Rechtsfolgen beim Kaufvertrag § 437 ff BGB

- Nacherfüllung: Beseitigung Mangel / Nachlieferung, § 439 BGB
- fehlgeschlagen (nach 2. Versuch) oder verweigert: Rücktritt vom Vertrag § 440 BGB, Minderung des Kaufpreises, § 441 BGB
- daneben: Schadensersatz §§ 437, 440 BGB: **Verschulden** erforderlich
TIPP: Haftungsbegrenzung für normale Fahrlässigkeit in den Vertrag aufnehmen

Voraussetzung für Minderung/Rücktritt/SEA immer: Fristsetzung zur Nacherfüllung



Gewährleistung beim Werkvertrag

Rechtsfolgen beim Werkvertrag § 634 ff BGB

- Nacherfüllung: Beseitigung Mangel / Nacherfüllung, § 635 BGB
- fehlgeschlagen (nach 2. Versuch) oder verweigert: Selbstvornahme, § 637 BGB oder
- Rücktritt vom Vertrag § 636 BGB, Minderung der Vergütung, § 638 BGB
- daneben: Schadensersatz §§ 634, 636 BGB: **Verschulden** erforderlich
TIPP: Haftungsbegrenzung für normale Fahrlässigkeit in den Vertrag aufnehmen

Voraussetzung für Minderung/Rücktritt/SEA immer: Fristsetzung zur Nacherfüllung

Beginn der Verjährungsfrist (i.d.R. 2 Jahre) für Mängelhaftung immer mit der Abnahme
TIPP: Abnahmefiktionen (wann die Abnahme als erfolgt gilt, zB beanstandungslose Nutzung über 4 Wochen etc.) in den Vertrag einbauen



Haftung bei IT-Projekten

Dienstvertrag



Dienstvertrag

§ 611 BGB

Dienstvertrag: vorwiegend bei Wartung von Hardware, Pflege von Software, je nach Ausgestaltung des Vertrags

Keine verschuldensunabhängige Mängelhaftung, da die Leistungserbringung (und kein Erfolg wie beim Werkvertrag) geschuldet ist, sondern nur das reine Tätigwerden

Haftung bei

- Verletzung von Haupt- oder Nebenpflichten, §§ 280, 323 BGB
- Unmöglichkeit oder Verzug

TIPP: wenn möglich, als Auftragnehmer besser Dienstvertrag als Werkvertrag – Vertrag entsprechend ausgestalten durch Dienstvertragsmerkmale wie Beendigung durch Kündigung, Vermeidung von erfolgsgebundenen Leistungsmerkmalen (z.B. Helpdesk/Hotline: nur Beratung, nicht Fehlerbehebung zusagen; Wartung von HW: nicht die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Anlage zusagen, sondern nur die Leistungen, die diese wahrscheinlich machen)



Haftung bei IT-Projekten

Mietvertrag



Mietvertrag

§ 535 BGB

Mietvertrag: Überlassung von Software auf nur bestimmte Dauer (<-> dauerhaft = Kaufvertrag), z.B. Application Service Providing Vertrag

Verschuldensunabhängige Mängelhaftung

Der Vermieter ist gemäß § 535 Abs.1 S.1 BGB verpflichtet, alles zu tun, um dem Mieter den Gebrauch der Mietsache (z.B. der Software) während der gesamten Mietzeit zu ermöglichen. Dies umfasst:

- Bereitstellung der Software, so dass der Mieter in der Lage ist, die Sache wie vertraglich vereinbart zu nutzen
- Instandhaltungspflicht, vgl. § 535 Abs.1 S. 2 BGB dar. Demnach hat der Vermieter dafür Sorge zu tragen, dass sich die Sache während der gesamten Vertragsdauer in einem Zustand befindet, der den vertragsmäßigen Gebrauch ermöglicht



Mietvertrag

Haftung

Ist die Mietsache mangelhaft, dann kann der Mieter gemäß

- § 536 BGB die Vergütung mindern
- § 536a BGB Schadensersatz verlangen (neben der Minderung), auch wenn der Mangel **ohne Verschulden** des Vermieters bereits bei Abschluss des Mietvertrages vorhanden war, § 536 a BGB (Schlechterstellung zum KaufV, WerkV: immer Verschulden für SEA notwendig) oder bei Verzug mit der Beseitigung des Mangels
- § 536a BGB den Mangel selbst beseitigen
- § 543 BGB den Mietvertrag kündigen

Z.B. Webhosting: wenn entgeltlich Speicherplatz zur Verfügung gestellt wird und das Speichermedium ist mangelhaft, kann der Nutzer den Mietzins mindern



Mietvertrag

TIPP: Einschränkung der Rechte im Vertrag - zulässig in Individualvereinbarungen:

- Minderungsrecht kann m.E. ausgeschlossen werden, soweit ausdrücklich Anspruch auf Schadensersatz und aus Bereicherung vorbehalten bleiben
- Kündigung des Mietvertrages erst nach Fehlschlagen der Mängelbehebung
- Anfängliche verschuldensunabhängige Haftung kann wirksam ausgeschlossen werden
- Haftungsbegrenzung eingeschränkt zulässig



Haftung bei IT-Projekten

Verträge mit der öffentlichen Hand



Haftung bei IT-Projekten

Verträge mit juristischen Personen bzw. Körperschaften des öffentlichen Rechts

Auftragsvergabe nach den Regelungen der Vergabeverordnung: VOB (Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen) VOL (Verdingungsordnung für Leistungen), oder VOF (f. freiberufliche Leistungen)

Nur, wenn die Leistung eine Bauleistung (auch Bauteile) darstellt, anzuwenden

Nicht darunter fallen Anlagen, die nicht zur Funktion der baulichen Anlage notwendig sind

Bei Software nur, wenn Bauleistung

⇒ Änderungen zum gesetzlichen Werkvertragsrecht (Gewährleistungsprocedere, Verjährung u.a.)

TIPP: Häufig wird in einem Vertrag nur auf die VOB etc. Bezug genommen. Diese sich immer beschaffen und durchlesen (bzw. anwaltlich prüfen lassen), damit es wegen der Unterschiede keine bösen Überraschungen gibt



Haftung bei IT-Projekten

Typische Konstellationen/Verträge in IT-Projekten



IT-Projekte - Übersicht

- Erstellung von Individualsoftware: Werkvertrag
- Erstellung von Standardsoftware
auf Dauer: Kaufvertrag
auf bestimmte Zeit: Mietvertrag
- Software-Pflege
je nach Ausgestaltung Werkvertrag oder Dienstvertrag
- Hardware-Wartung
je nach Ausgestaltung Werkvertrag oder Dienstvertrag
- SLA
Mischvertrag - Werkvertrag und Dienstvertrag
- ASP-Vertrag:
Mietvertrag
- Webhosting: Überlassung von Speicherplatz: Mietvertrag; Datentransfer im Falle des Abrufs der Web-Seite: Werkvertrag (Erfolg geschuldet)



Haftung bei IT-Projekten

Teil des Projektes: Standardsoftware, die angepasst / gewartet werden soll

- **Kunde hat bei einem Drittanbieter Standard-SW erworben, die der Auftragnehmer anpassen soll:** Werkvertrag nur in Bezug auf die Anpassung => für Fehler, die nicht durch die Anpassung verursacht wurden, haftet der Auftragnehmer nicht
- **Auftragnehmer liefert Standard-SW, die er selbst von einem Drittanbieter (Hersteller) erworben hat, und schuldet auch die Anpassung:** Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Kunden für alle Fehler, auch nicht von ihm verursachte (Erweiterung des Haftungsumfangs). Nur Unzumutbarkeitseinrede nach §§ 635 Abs. 3, 275 Abs. 2, 3 BGB

Der Auftragnehmer kann Rückgriff auf den Hersteller nehmen (allerdings bei Insolvenz desselben wertlos)

TIPP: bei Mängelanzeigen des Kunden umgehend den Hersteller informieren und zur Nacherfüllung auffordern, da Voraussetzung für Minderung/Rücktritt/SEA die Aufforderung und das Scheitern/die Verweigerung der Nacherfüllung ist



Application-Service-Providing-Vertrag

- Zurverfügungstellung von Anwendungen und deren Funktionen über ein Netzwerk mit Abrechnung der Software-Lizenz per effektiver Nutzung (*pay as you go*) oder gemäß Projektvertrag
*Der BGH hat nun mit Urteil vom 15.11.2006 - Az.: XII ZR 120/04, entschieden, dass es sich bei dieser Art von Leistung um einen **Mietvertrag** handelt*
- verbunden mit der Übernahme weiterer Dienstleistungen, zB:
 - Zurverfügungstellung von Speicherplatz (Datahosting)
 - Sicherstellung der Verfügbarkeit des Systems und der Internet-Connectivity
 - Support (Service Level Agreement): Softwarepflege, Updates und Datensicherung
 - Sicherung des Anbietersystems*(verschiedene Vertragsnaturen, idR Werkvertrag, Dienstvertrag)*

TIPP: Regelung der datenschutzrechtlichen Aspekte, soweit personenbezogene Daten gespeichert werden, um Haftungsrisiken auszuschließen, vgl. BDSG (zB umfassendes Weisungsrecht des Kunden hinsichtlich Art und Umfang der Datenverarbeitung)



Service Level Agreements

Service Level Agreements (SLAs) – i.d.R. Mischvertrag - regeln Verfügbarkeiten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Umfang der einzelnen Services, Prozesse bei Störungen sowie Sanktionen bei Nichteinhaltung der Zusagen des Anbieters

TIPP: Bei SLAs immer beachten:

- Klare und eindeutige Formulierungen
- Keine Widersprüche zum Hauptvertrag
- Garantiert wird nur, was auch tatsächlich eingehalten werden kann
- Verfügbarkeit sowie deren **Messbarkeit** genau regeln
- Wiederherstellungs- und Reaktionszeiten definieren
- Abgestimmtes Eskalationsstufenmodell
- Störungs- und Problemmanagement
- Bei Vertragsstrafen, Bonus/Malus-System: immer Anrechnung mit SEA oder Minderungsanspruch bei Mängelhaftung aufnehmen
- Berichterstattung durch Auftraggeber – Ungenauigkeiten können zu Lasten des Auftragnehmers gehen)



Haftung bei IT-Projekten

Deliktische Haftung



Haftung bei IT-Projekten

Deliktische Haftung

Unabhängig von vertraglichen Regelungen gesetzliche Haftung bei Verschulden, insbesondere gem. § 823 BGB aus unerlaubter Handlung.

TIPP: Auf umfassende Haftungsbeschränkungen achten



Haftung bei IT-Projekten

Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz



Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz

- **Produkt** im Sinne dieses Gesetzes ist jede bewegliche Sache, auch wenn sie einen Teil einer anderen beweglichen Sache oder einer unbeweglichen Sache bildet, sowie Elektrizität.

Spezialfall (virenverseuchte) Software: Soweit Software auf einem Datenträger (z.B. CD-ROM) gespeichert ist, ist nach der Rechtsprechung eine Haftung nach dem ProdHaftG gegeben. SW ohne Datenträger (zB per Download) unterfällt nicht dem ProdHaftG

- verschuldensunabhängige Haftung: Für die Haftung nach dem ProdHaftG genügt, dass das Produkt, also eine hergestellte Sache, fehlerhaft ist und gewerblich in den Verkehr gelangte (**Gefährdungshaftung**).



Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz

- **Hersteller** i. S. d. ProdHaftG ist nicht nur der Endproduzent des Produkts, sondern auch
 - der tatsächliche Hersteller des Endprodukts,
 - der Zulieferer eines Teilprodukts, sofern dieses tatsächlich fehlerhaft war,
 - der Importeur eines Produkts von außerhalb der EU.
 - der Händler, soweit er auf dem Produkt seinen Namen, sein Warenzeichen oder ein anderes unterscheidungskräftiges Kennzeichen anbringt,
 - der Lieferant, wenn der Hersteller des Produkts nicht festgestellt werden kann („no-name-Produkte“).

Alle aufgeführten Personen haften, so dass sich der Geschädigte den Finanzkräftigsten herausgreifen kann

- Die Produkthaftung kann nicht in AGBs oder einzelvertraglich ausgeschlossen werden



Haftung bei IT-Projekten

Haftungsbeschränkung



Haftung bei IT-Projekten

- Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit darf weder ausgeschlossen noch begrenzt werden; ansonsten ist die Klausel unwirksam. Bei sonstigen Schäden – d.h. nicht Schäden an Leben, Körper und Gesundheit – ist eine Haftungsbegrenzung für normale (also nicht für grobe) Fahrlässigkeit möglich
- umfasst vom SEA sind Produktionsausfall, Stillstand, entgangener Gewinn und Schäden am ausgeübten und eingerichteten Gewerbebetrieb (Vermögensschäden) z.B.. infolge von Computerausfällen; solche Schäden sollten somit dringend ausgeschlossen werden, insbesondere da Betriebshaftpflichtversicherung hierfür teuer
- AGB, in denen Schadensersatzansprüche des Verwenders der AGB pauschaliert werden, sind grundsätzlich unwirksam, wenn dem Vertragspartner nicht ausdrücklich der Nachweis eines niedrigeren Schadens oder einer Wertminderung gestattet wird (vgl. § 309 Nr. 5 BGB) gilt auch für B2B (§§ 307 Abs. 1 Satz 1, § 310 Abs. 1 Satz 2 BGB)
- „Dritthaftungsklausel“ (§ 309 Nr. 8 b aa BGB): Der Auftraggeber muss seine Mängelansprüche zunächst gegenüber dem Vorlieferanten der Kaufsache (ggf. auch gerichtlich) geltend machen und hat erst nachrangig Ansprüche gegen den Auftragnehmer (AN) selbst. Zulässig im B2B Bereich, wenn ausdrücklich eine nachrangige Eigenhaftung des AN eingeräumt wird und bei dem Dritten nicht beizutreibende Kosten ersetzt werden
- B2B: Gewährleistungsfrist auf ein Jahr (zulässige Untergrenze) begrenzen (B2C: 2 J.)



Formulierungsbeispiele Haftungsklausel (Auszüge)

1. Mängelhaftung

SW: Bei der Nutzung der Software sind die Anleitungen zu beachten. Der Auftragnehmer haftet nicht in den Fällen, in denen der Kunde Änderungen an der Software vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren. Der Kunde ist verpflichtet, zur Klärung eines behaupteten Fehlers auf Anforderung des Auftragnehmers eine Datensicherung zur Bearbeitung beim Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen. Sofern ein behaupteter Fehler nach entsprechender Untersuchung nicht einer Gewährleistungsverpflichtung des Auftragnehmers zuzuordnen ist, kann der Kunde mit der für Verifizierung und Fehlerbehebung üblichen Vergütung belastet werden.

(In Individualvereinbarung zulässig:) Bei Mietsachen ist die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel i.S.d. § 536a Abs. 1 Satz 1 BGB ausgeschlossen. Eine Mietminderung durch Abzug vom vereinbarten Mietzins ist unzulässig. Der Ausgleich zuviel entrichteten Mietzinses setzt voraus, dass eine dem Auftragnehmer zur Mängelbeseitigung gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

Für die im Rahmen der Wartung zur Verfügung gestellten neuen Versionen der Software gelten die vorstehenden Gewährleistungsbestimmungen entsprechend.



Forts. Beispiel Haftungsklausel

2. Haftung

Beratung: Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie für den Erfolg der Beratung.

allgemein:

Der Auftragnehmer haftet uneingeschränkt für Schäden, die von ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt wurden.

Für die Vernichtung von Daten haftet der Auftragnehmer nur insoweit, als der Geschäftskunde sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereit gehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

Für die Erreichung des Vertragszwecks gefährdende, wesentliche Pflichtverletzungen (Verletzung wesentlicher Vertragspflichten) ist die Haftung in Fällen einfacher Fahrlässigkeit bei Vermögensschäden der Art nach auf vorhersehbare, unmittelbare Schäden und der Höhe nach auf ... (z.B. den Auftragswert / xx EUR - *darf in AGBs nicht unangemessen sein*) beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere auch für mittelbare Vermögensschäden wie entgangener Gewinn, Nutzungsausfall und Umsatzeinbußen.

Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz. Etwaige Vertragsstrafen werden der Höhe nach auf den geltend gemachten Schadensersatz angerechnet.



Pflichtenheft

- Nur durch eine genaue Leistungsbeschreibung ist für einen Auftragnehmer eine zuverlässige Preiskalkulation sowie eine realistische Einschätzung des Haftungsrisikos möglich
- Das Pflichtenheft ist der Maßstab für die Beurteilung der Vertragsgemäßheit bzw. der Mangelhaftigkeit eines Werkes
- Fehlt eine exakte Definition der Leistung schuldet der Auftragnehmer ein Werk, „das dem Stand der Technik bei mittlerem Ausführungsstandard“ (ein Werk mittlerer Art und Güte) entspricht. Dadurch können dem Auftragnehmer mehr, aber auch weniger Pflichten, als ursprünglich gedacht, auferlegt werden (= Nachteil oder Vorteil)
- In Ermangelung anderer Abnahmekriterien bildet das Pflichtenheft zudem die Grundlage für Funktionstest und Abnahmeprüfungen
- OLG Frankfurt:
„Ein Programmierauftrag, der im Einklang mit einer zuvor gemeinsam festgelegten Spezifikation durchgeführt wird, gilt als ordnungsgemäß durchgeführt, auch wenn das Programm anschließend aufgrund von Hardwareschwierigkeiten nicht läuft“



Empfehlung Vertragsinhalt bzgl. Haftungsfragen

- Auftragsumfang genau bestimmen – Spezifikation, Leistungsbeschreibung, Pflichtenheft;
Am Besten Ist-Zustand analysieren und Soll-Zustand exakt definieren

Pflichtenheft: ggf. Erstellung eines Stufenmodells in eine Planungs- und eine Umsetzungsphase

- Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Zulieferer mit den zwischen Ihnen oder den zwischen Ihnen und Ihrem Auftraggeber geltenden AGBs abgleichen, um eine Gewährleistungslücke zu Ihren Ungunsten zu vermeiden - zB Gewährleistungsfrist und damit Rückgriff auf den Zulieferer ist auf ein Jahr begrenzt, bei Ihrem Kunden gelten zwei Jahre
- Mitwirkungspflichten des Kunden umfassend regeln und konkret bestimmen (für jeweilige Projektstadien), dediziert in Pflichtenheft/Spezifikation und allgemein im Rahmenvertrag, *wenigstens stichpunktartig im Angebot;*



Empfehlung Vertragsinhalt bzgl. Haftungsfragen

- Abnahmeprocedere regeln, Verpflichtung des Kunden, ein Abnahmeprotokoll zu erstellen, *am besten eine Abnahmefiktion*, da ab dann die Verjährung und Fälligkeit der Vergütung läuft
- Haftungsbeschränkung aufnehmen !!! *auch wenn nur eine gesonderte Haftungsklausel zu den sonst geltenden AGBs des Auftraggebers ausgehandelt wird*
- Situationen von Change Requests auflisten, damit Änderungswünsche des Kunden nicht als geschuldete Fehlerbeseitigung bezeichnet werden können; Projektleitern einfaches Change Request-Formular an die Hand geben, das der Auftraggeber jeweils ausfüllen muss
- ggf. Betriebshaftpflichtversicherung abschließen
- B2B: Gewährleistungsfrist auf ein Jahr (zulässige Untergrenze) begrenzen (AGB B2C: 2 Jahre)



Haftung bei IT-Projekten

Anhang



Service Level Agreements – empfohlener Inhalt (Bsp.)

- 1 Gegenstand des SLAs
- 2 Leistungsbeschreibung
 - 2.1 Allgemeine Beschreibung
 - 2.2 Usermanagement/Verzeichnisstruktur
 - 2.3 Fileservice
 - 2.4 Printservice
 - 2.5 Zugang zu den Leistungen
 - 2.6 Updates/Patches/Hotfixes visionapp-Applikationen und Dienste
 - 2.7 Updates/Patches/Hotfixes bei dedizierten Kundenplattformen
 - 2.8 Monitoring
 - 2.8.1 Schwellenwerte
 - 2.8.2 Performancegewährleistung über Referenzwerte
 - 2.9 Reporting
- 3 Service Level
 - 3.1 Kernzeit
 - 3.2 Betriebszeit
 - 3.3 Ausfallzeit (AF)



Service Level Agreements – empfohlener Inhalt (Forts. Bsp.)

- 3.4 Redundanz / Verfügbarkeit
 - 3.4.1 Mindestverfügbarkeit (V_{min})
 - 3.4.2 Maximalverfügbarkeit (V_{max})
 - 3.4.3 Berechnung der Verfügbarkeit (V)
 - 3.4.4 Definition, Messung und Bewertung der Verfügbarkeit
- 3.5 Wiederherstellungszeiten
- 4 Wartungsarbeiten, Wartungszeiten
- 5 Support
 - 5.1 Hotline
 - 5 Backupkonzept /Aufbewahrungsfristen
 - 5.1 Datenbanken
 - 5.2 Daten des Fileservices
 - 5.3 Applikationen
- 6 Sicherheitskonzept
 - 6.1 Zugangskontrolle, Räumlichkeiten
 - 6.2 Firewall
 - 6.3 Virus Check
- 7 Datenübergabe nach Vertragsende
- 8 Vertragsstrafen
- 9 Änderungen der SLs



Haftung bei IT-Projekten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!