

DIN EN 17371-2

ICS 03.080.01

**Dienstleistungserbringung –
Teil 2: Dienstleistungsverträge –
Leitlinien für die Gestaltung, Inhalt und Struktur von Verträgen;
Deutsche Fassung EN 17371-2:2021**

Provision of services –
Part 2: Services contracts –
Guidance for the design, content and structure of contracts;
German version EN 17371-2:2021

Prestation de services –
Partie 2: Contrats de services –
Recommandations pour l'élaboration, le contenu et la structure des contrats;
Version allemande EN 17371-2:2021

Gesamtumfang 42 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-2:2021) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 447 „Horizontale Normen für die Dienstleistungserbringung“ erarbeitet, dessen Sekretariat von BSI (Vereinigtes Königreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-01-26 AA „Dienstleistungen – Ausschreibungen, Verträge und Leistungsmessung“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

DIN EN 17371 besteht unter dem allgemeinen Titel *Dienstleistungserbringung* aus den folgenden Teilen:

- *Teil 1: Dienstleistungsbeschaffung — Leitlinien für die Bewertung der Kapazität von Dienstleistern und die Bewertung von Dienstleistungsangeboten*
- *Teil 2: Dienstleistungsverträge — Leitlinien für die Gestaltung, Inhalt und Struktur von Verträgen*
- *Teil 3: Steuerung der Leistungsmessung — Leitlinien für den Mechanismus zur Leistungsmessung im Rahmen von Dienstleistungsverträgen*

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO/IEC 27000 (all parts) siehe DIN EN ISO/IEC 27000 (alle Teile)

Nachfolgend werden die in Deutschland gesetzlichen Abweichungen, die für den Normtext zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Dokuments gelten, aufgeführt. Diese sollten bei der Anwendung der Norm beachtet werden.

(Unter-)Abschnitt Abweichung

- 1 Bei der Vergabe von öffentlichen Aufträgen ist die VOL/B (= „Allgemeine Vertragsbedingungen für Lieferungen und Leistungen“, Fassung vom 5. August 2003, veröffentlicht im Bundesanzeiger Nr. 178a vom 23. September 2003) zwingend anzuwenden.

Darüber hinaus gilt das Bundesgesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (= „GWB“, in der Fassung vom 12. Juli 2018, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt I, Seite 1151), das verbindliche Regelungen insbesondere zu folgenden Punkten enthält:

- den Vertragsgegenstand eindeutig und umfassend festlegen (= § 121),
- Einschränkungen bei Änderungen während des Vertrages (= § 132) und
- Kündigung in besonderen Fällen (= § 133).

Ergänzend geltend insbesondere für elektronische Vergaben und Verträge die Bestimmungen der Vergabeverordnung (= Fassung vom 12. April 2016, BGBl. I vom 14. April 2016, S. 624).

Nicht nur für öffentliche Dienstleistungsaufträge, sondern auch für Verträge zwischen Unternehmen gelten die zwingenden Vorschriften des BGB über missbräuchliche Klauseln (= Fassung vom 1. Oktober 2013, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt I, Seite 3719), insbesondere über Zahlungsfristen (= § 308, Absätze 1a und 1b).

- 4 Der Satz „Der Dienstleistungsvertrag ... sollte ... mit ... Unterschrift des Dienstleistungskäufers und des Dienstleisters versehen sein“ widerspricht den rechtsverbindlichen deutschen Anforderungen an die elektronische Beschaffung und Verträge (= Vergabeverordnung, § 9 bis § 13).
- 6.3.2 Öffentliche Aufträge dürfen nur nach Maßgabe des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (= § 132) geändert werden.
- 6.4.4 Verhandlungen mit Bietern über öffentliche Aufträge dürfen nur unter Beachtung der Grundsätze der Gleichbehandlung und des Wettbewerbs erfolgen. Im Hinblick auf das Wettbewerbsprinzip und den Gleichbehandlungsgrundsatz dürfte ein Gedankenaustausch mit einzelnen Bietern über Steuersparmöglichkeiten auch in Vergabeverfahren, in denen Verhandlungen zulässig sind, unzulässig sein. Gemäß § 97 Absatz 1 Satz 1 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) werden öffentliche Aufträge und Konzessionen im Wettbewerb und im Wege transparenter Verfahren vergeben. Gemäß § 97 Absatz 2 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sind die Teilnehmer an einem Vergabeverfahren gleich zu behandeln, es sei denn, eine Ungleichbehandlung ist aufgrund dieses Gesetzes ausdrücklich geboten oder gestattet.
- 6.4.5 In Vergabeverfahren für öffentliche Aufträge dürfen Preisanpassungsmechanismen nur dann eingesetzt werden, wenn die Bedingungen für alle Bieter gleich sind und eine objektive Bewertung der verschiedenen Angebote gewährleisten. Besondere Preisanpassungsklauseln für Bieter aus Ländern mit Weichwährungen würden den Gleichbehandlungsgrundsatz verletzen und es unmöglich machen, den günstigsten Bieter zu ermitteln. Gemäß § 97 Absatz 2 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sind die Teilnehmer an einem Vergabeverfahren gleich zu behandeln, es sei denn, eine Ungleichbehandlung ist aufgrund dieses Gesetzes ausdrücklich geboten oder gestattet.
- 6.5 Bei öffentlichen Aufträgen legt die Beschaffungsstelle das geltende Recht unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen fest, um die Gleichbehandlung aller Bieter zu gewährleisten. Gemäß § 97 Absatz 2 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sind die Teilnehmer an einem Vergabeverfahren gleich zu behandeln, es sei denn, eine Ungleichbehandlung ist aufgrund dieses Gesetzes ausdrücklich geboten oder gestattet.
- 6.7.3 Die Beschaffungsstelle wird in der Regel den Haftungsumfang unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen festlegen, um eine Gleichbehandlung aller Bieter zu gewährleisten. Gemäß § 97 Absatz 2 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sind die Teilnehmer an einem Vergabeverfahren gleich zu behandeln, es sei denn, eine Ungleichbehandlung ist aufgrund dieses Gesetzes ausdrücklich geboten oder gestattet.
- 6.11.2 Öffentliche Aufträge dürfen nur ausnahmsweise ohne ein neues Vergabeverfahren nach dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (= § 132) geändert werden.
- 6.12.6.2 Die Vergabe von Unteraufträgen bei öffentlichen Aufträgen ist nur im Rahmen der Beschränkungen der Vergabeverordnung (= § 36) zulässig.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO/IEC 27000 (alle Teile), *Informationstechnik — Sicherheitsverfahren — Informationssicherheits-
Managementsysteme — Überblick und Terminologie*

Deutsche Fassung

Dienstleistungserbringung —
Teil 2: Dienstleistungsverträge —
Leitlinien für die Gestaltung, Inhalt und Struktur von
Verträgen

Provision of services —
Part 2: Services contracts —
Guidance for the design, content and structure of
contracts

Prestation de services —
Partie 2: Contrats de services —
Recommandations pour l'élaboration, le contenu et la
structure des contrats

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 21. Juni 2021 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Zweck eines Dienstleistungsvertrages	7
5 Strukturen eines Dienstleistungsvertrages	7
6 Inhalt eines Dienstleistungsvertrages	8
6.1 Allgemeines	8
6.2 Wer schließt den Dienstleistungsvertrag ab?	8
6.3 Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt und in Auftrag gegeben, und was sind die Leistungsvorgaben für die Dienstleistung?	9
6.3.1 Beschreibung der Dienstleistung	9
6.3.2 Übergang und Umgestaltung während der Erbringung von Dienstleistungen	10
6.3.3 Mechanismus für die Bestellung von Dienstleistungen	10
6.3.4 Leistungsvorgaben für die Dienstleistung	10
6.3.5 Planung der Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs (en: business continuity) und Notfallwiederherstellung (en: disaster recovery)	14
6.4 Wie werden Kosten berechnet und bezahlt?	15
6.4.1 Allgemeines	15
6.4.2 Gebühren/Vergütungen für Dienstleistungen	17
6.4.3 Zahlungsbedingungen	17
6.4.4 Besteuerung	17
6.4.5 Mechanismen zur Preisanpassung – Inflation, Wechselkurse, Benchmarking	17
6.5 Welches Rechtssystem regelt den Dienstleistungsvertrag?	18
6.6 Wie gehen die Vertragsparteien mit Streitfällen um?	19
6.6.1 Allgemeines	19
6.6.2 Unverbindliche Streitbeilegung	19
6.6.3 Verbindliche Streitbeilegung	19
6.7 Wie hoch ist das Risiko?	20
6.7.1 Allgemeines	20
6.7.2 Risikoverteilung	20
6.7.3 Haftungsbegrenzung	20
6.7.4 Versicherung	21
6.8 Welche geistigen Eigentumsrechte bestehen an den Ergebnissen der Dienstleistung?	21
6.8.1 Allgemeines	21
6.8.2 Rechte an geistigem Eigentum	21
6.9 Wann ist der Beginn der Vereinbarung, wie wird sie gekündigt und was sind die Folgen einer Kündigung?	22
6.9.1 Beginn und Ablauf	22
6.9.2 Kündigungsrechte	22
6.9.3 Folgen einer Kündigung	23
6.9.4 Exit-Management	23
6.10 Welche Betrachtungen beziehen sich auf Informationen/Daten?	23
6.10.1 Allgemeines	23

6.10.2 Vertrauliche Informationen 23

6.10.3 IT-Sicherheit und Datenschutz (Datenschutz-Grundverordnung) 24

6.11 Vornehmen von Änderungen an der Vereinbarung und der Beziehung der Vertragsparteien 25

6.11.1 Allgemeines 25

6.11.2 Abweichung/Vertragsänderungen 25

6.11.3 Governance 25

6.12 Welche weiteren Bedingungen müssen berücksichtigt werden? 26

6.12.1 Erwägungsgründe, Hintergrund, Einleitung 26

6.12.2 Bedeutung festgelegter Begriffe und Auslegung 26

6.12.3 Art der Ernennung (ausschließlich und nicht ausschließlich) 26

6.12.4 Lässt der Dienstleistungsvertrag zu, dass Konzerngesellschaften Dienstleistungen beauftragen/erhalten? 27

6.12.5 Verzicht 27

6.12.6 Abtretung und Unterauftragsvergabe, Kontrollwechsel 27

6.12.7 Exportkontrolle/Sanktionslisten 28

6.12.8 Höhere Gewalt 28

6.12.9 Benachrichtigungen 28

Anhang A (informativ) Anwendungsbereich und Beschreibung von Dienstleistungen 29

A.1 Einleitung 29

A.2 Verwechslung des „Wie“ mit dem „Was“ 29

A.3 Inhalt des Anwendungsbereiches der Dienstleistungen 31

Anhang B (informativ) Preisbildungsmodelle 33

Anhang C (informativ) Exit-Management 35

C.1 Einleitung 35

C.2 Auslösung des Exit-Management-Plans 35

C.3 Inhalt eines Exit-Management-Plans 35

Literaturhinweise 38

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 17371-2:2021) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 447 „Horizontale Normen für die Dienstleistungserbringung“ erarbeitet, dessen Sekretariat von BSI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Mai 2022, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Mai 2022 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument wurde im Rahmen eines Normungsauftrages erarbeitet, den die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelsassoziation CEN erteilt haben.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Liste dieser Institute ist auf den Internetseiten von CEN abrufbar.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Dieses Dokument ist Teil einer Reihe Europäischer Normen, die verschiedene Phasen der Dienstleistungserbringung behandeln (siehe Bild 1): die Phase der Dienstleistungsbeschaffung (EN 17371-1), die Phase des Abschlusses des Dienstleistungsvertrages (EN 17371-2) und die Phase der Dienstleistungsausführung (EN 17371-3).

Jeder Teil der Reihe kann einzeln oder in Kombination mit den anderen Teilen angewendet werden.

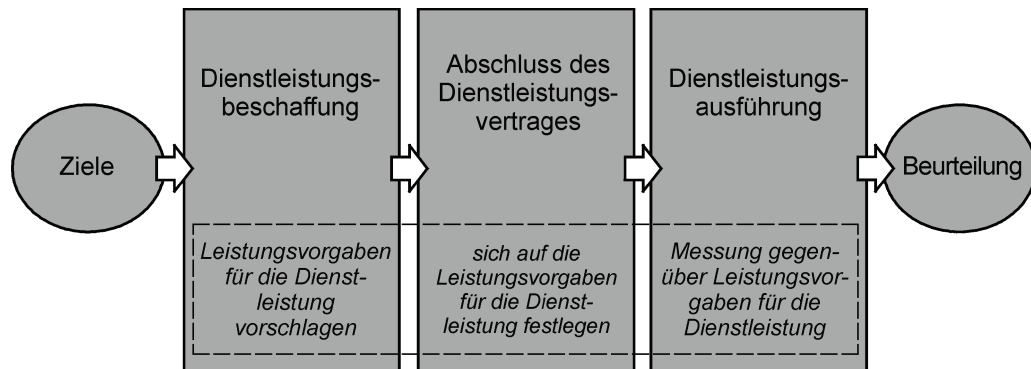


Bild 1 — Phasen der Dienstleistungserbringung

Mit dem Entwurf der Normenreihe wurde begonnen, nachdem CEN die Ergebnisse einer Untersuchung zum Potenzial und einer möglichen Auswirkung horizontaler Dienstleistungsnormen auf den EU-Binnenmarkt für Dienstleistungen vorgestellt hat. Diese Untersuchung war eine Maßnahme ausgelöst durch das Mandat M/517 der Europäischen Kommission hinsichtlich der Planung und Durchführung eines Programms zur Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen. Das Ziel dieses Mandats bestand darin, die Entwicklung freiwilliger Europäischer Normen anzuregen, die Themen abdecken, welche vielen Dienstleistungsbereichen gemeinsam sind. Diese Normen sollten darauf gerichtet sein, die Vereinbarkeit zwischen Dienstleistern zu erleichtern und Informationen sowie die Qualität von Dienstleistungen für den Dienstleistungsempfänger zu verbessern.

Dieses Dokument behandelt die Phase des Dienstleistungsvertrages und wurde entwickelt, um für Unternehmen eine Leitlinie hinsichtlich der Gestaltung, des Inhalts und der Struktur von Dienstleistungsverträgen bereitzustellen. Kein Teil dieses Dokuments ist dafür vorgesehen, zwingend in einen Dienstleistungsvertrag aufgenommen zu werden; vielmehr ist es so strukturiert, dass es Unternehmen, die einen Dienstleistungsvertrag abschließen, ermöglicht, die Lösung zu ermitteln, die am besten geeignet ist, um die vorgesehenen Geschäftsergebnisse zu erreichen. Die Leitlinie führt die wesentlichen Inhalte eines Dienstleistungsvertrages auf, welche Unternehmen als Teil der weiter gefassten, vertraglich zu vereinbarenden Lösung berücksichtigen könnten. Ausgehend von der Art der vertraglich zu vereinbarenden Dienstleistungen können sich der Dienstleistungskäufer und der Dienstleister für den spezifischen Inhalt ihres Dienstleistungsvertrages entscheiden. Dieses Dokument stellt keine Anleitung bezüglich der geltenden gesetzlichen Regelungen und Vorschriften bereit.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument stellt eine Leitlinie für die Gestaltung, den Inhalt und die Struktur von Dienstleistungsverträgen bereit. Es richtet sich an Dienstleistungskäufer und Dienstleister, die in ein Vertragsverhältnis eintreten und nicht unbedingt über eine juristische Ausbildung verfügen. Die in diesem Dokument dargelegte Leitlinie stellt keine Rechtsberatung dar.

Dieses Dokument ist anwendbar für:

- a) Dienstleistungskäufer und Dienstleister, unabhängig vom Typ, Umfang oder der Art der Dienstleistungen;
- b) Dienstleister, die innerhalb oder außerhalb der Organisation der Dienstleistungskäufer sein dürfen; und
- c) alle interessierten Parteien, die direkt oder indirekt an einem Beschaffungsprozess beteiligt oder von diesem betroffen sind.

Dieses Dokument ist weder für Dienstleistungsverträge, in deren Rahmen der Dienstleistungskäufer ein Verbraucher ist, noch für Bauaufträge anwendbar.

ANMERKUNG 1 „Baufträge“ sind Verträge, die die Ausführung oder sowohl die Planung als auch die Ausführung eines Bauwerks zum Gegenstand haben, und werden in diesem Dokument nicht behandelt. Verträge, die nur die Gestaltung eines Bauwerks zum Gegenstand haben, werden abgedeckt.

ANMERKUNG 2 „Bauwerk“ bezeichnet das Ergebnis von Hoch- oder Tiefbauarbeiten insgesamt, das allein ausreicht, um eine wirtschaftliche oder technische Funktion zu erfüllen.

ANMERKUNG 3 „Verbraucher“ bezeichnet ein einzelnes Mitglied der Öffentlichkeit, das für Dienstleistungen zu privaten Zwecken zahlt oder diese nutzt.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <https://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>

3.1

Vertragsparteien

Vertragspartei

Dienstleistungskäufer und Dienstleister, die einen Dienstleistungsvertrag schließen

Anmerkung 1 zum Begriff: Sowohl der Dienstleistungskäufer als auch der Dienstleister werden als jeweils eine Vertragspartei angesehen.

3.2

Dienstleistungskäufer

Organisation, die von einem Dienstleister Dienstleistungen kauft

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei öffentlicher Auftragsvergabe kann der Dienstleistungskäufer auch als Vergabebehörde/Auftraggeber bekannt sein.

3.3

Dienstleistungsvertrag

Vereinbarung zwischen einem Dienstleistungskäufer und einem Dienstleister, in der ihre rechtsverbindlichen Rechte und Pflichten für die Erbringung von Dienstleistungen festgelegt sind

3.4

Leistungsvorgabe für die Dienstleistung

Zielwert eines Key-Performance-Indikators zur Angabe der Bedürfnisse, Erwartung oder Verpflichtung des Dienstleistungskäufers

3.5

Dienstleister

Organisation, die eine oder mehrere Dienstleistungen anbietet oder erbringt

4 Zweck eines Dienstleistungsvertrages

Dienstleistungsverträge stellen rechtsverbindliche Vereinbarungen zwischen dem Dienstleistungskäufer und dem Dienstleister, die diese abschließen, dar und dienen dem Hauptzweck, Klarheit darüber zu schaffen, wer eine Dienstleistung beauftragt, wer die Dienstleistung bereitstellt und welche Dienstleistung wo, wann und zu welcher Vergütung erbracht werden sollte. Der Dienstleistungsvertrag sollte schriftlich niedergelegt sowie mit Datum und Unterschrift des Dienstleistungskäufers und des Dienstleisters versehen sein.

Wie ein „guter“ Dienstleistungsvertrag aussieht, schwankt in Abhängigkeit von den Umständen (in den meisten Situationen gibt es keinen „Normvertrag“). Die Vertragsparteien sollten sich bemühen sicherzustellen, dass unabhängig davon, welche Abschnitte in den Dienstleistungsvertrag aufgenommen werden, diese Abschnitte unter Verwendung einfacher, unmissverständlicher und prägnanter Formulierungen abgefasst werden. Es sollte angestrebt werden, dass der Dienstleistungsvertrag so kurz wie möglich, aber so lang wie nötig ist.

5 Strukturen eines Dienstleistungsvertrages

Es ist wichtig, dass der notwendige Inhalt eines Dienstleistungsvertrages zu einer klaren Struktur zusammengeführt wird. Obwohl es bestimmte Grundbestandteile gibt, die in allen Dienstleistungsverträgen vorhanden sein sollten (wie oben in Abschnitt 4 erwähnt), dürfen sich Dienstleistungsverträge hinsichtlich Länge und Struktur beträchtlich voneinander unterscheiden.

Dienstleistungsverträge, die auf Common-Law-Systemen (wie z. B. dem englischen Recht) basieren, neigen dazu, länger zu sein als in Zivilrechtssystemen (wie in einem Großteil des restlichen Europas), da wenige Bestimmungen kraft Gesetzes vorausgesetzt werden, weshalb der Dienstleistungsvertrag dazu tendiert, alle Bedingungen, die die Erbringung von Dienstleistungen regeln, umfassender darzulegen. In Zivilrechtssystemen ist ein Großteil des Rechts kodifiziert und gilt für Verträge, die ihnen unterliegen, sofern nichts Anderes festgelegt wird.

Der Dienstleistungsvertrag darf die Form eines Rahmenwerks annehmen, in dem eine Struktur und ein Mechanismus für die Beauftragung und Erbringung von Dienstleistungen von Zeit zu Zeit zu den nach dem Dienstleistungsvertrag festgelegten Bedingungen bereitgestellt werden. Oftmals umfasst dieser Mechanismus das Ausfüllen eines den Dienstleistungsvertrag ergänzenden Vorlagedokuments, in dem innerhalb der durch das Rahmenwerk festgelegten Bedingungen die spezifischen Dienstleistungen, Spezifikationen und

Verpflichtungen hinsichtlich der Dienstleistungen, Leistungsvorgaben, der Wirtschaftlichkeit und sonstiger Betrachtungen festgelegt werden, welche die Dienstleistungserbringung bestimmen und sich auf diese auswirken.

Damit größere und komplexere Dienstleistungsverträge einfacher lesbar und handhabbar bleiben, werden bestimmte Bestandteile des Dienstleistungsvertrages oftmals in Ablaufplänen, Anlagen oder Anhängen zur Hauptvereinbarung behandelt, wie z. B. mit ausführlichen Dienstleistungsbeschreibungen, Mechanismen für Leistungsniveaus und Vertragsstrafen oder Gebührenregelungen.

Es gibt keine feststehende Regel dahingehend, welche Partei die Basis des Dienstleistungsvertrages festlegt. In einigen Fällen darf sie vom Dienstleistungskäufer festgelegt werden, möglicherweise durch den und als Teil des Dienstleistungsbeschaffungsprozesses (siehe EN 17371-1), während sie in anderen Fällen vom Dienstleister festgelegt werden darf.

6 Inhalt eines Dienstleistungsvertrages

6.1 Allgemeines

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die wesentlichen Inhalte, die in einem Dienstleistungsvertrag vorhanden sein dürfen, und über deren Funktion und Zweck.

Um es den Vertragsparteien zu ermöglichen, an Diskussionen von einem geschäftsorientierten Standpunkt aus heranzugehen, wurden die zu berücksichtigenden Vertragsinhalte nach den folgenden Themen gegliedert:

- Wer schließt den Dienstleistungsvertrag ab? (Unterabschnitt 6.2)
- Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt und in Auftrag gegeben, und was sind die Leistungsvorgaben für die Dienstleistung? (Unterabschnitt 6.3)
- Wie werden Kosten berechnet und bezahlt? (Unterabschnitt 6.4)
- Welches Rechtssystem regelt den Dienstleistungsvertrag? (Unterabschnitt 6.5)
- Wie gehen die Vertragsparteien mit Streitfällen um? (Unterabschnitt 6.6)
- Wie hoch ist das Risiko? (Unterabschnitt 6.7)
- Welche Rechte bestehen an den Ergebnissen der Dienstleistung? (Unterabschnitt 6.8)
- Wann ist der Beginn der Vereinbarung, wie wird sie gekündigt und was sind die Folgen einer Kündigung? (Unterabschnitt 6.9)
- Welche Betrachtungen beziehen sich auf Informationen/Daten? (Unterabschnitt 6.10)
- Vornehmen von Änderungen an der Vereinbarung und der Beziehung der Vertragsparteien (Unterabschnitt 6.11)
- Welche weiteren Bedingungen müssen berücksichtigt werden? (Unterabschnitt 6.12)

6.2 Wer schließt den Dienstleistungsvertrag ab?

Im Allgemeinen gelten die Verpflichtungen, Rechte und Rechtsmittel nach einem Dienstleistungsvertrag ausschließlich für die Vertragsparteien einer solchen Vereinbarung und sind nur durch diese einklagbar. Daher ist es wichtig, eindeutig festzulegen, welche juristischen Personen den Dienstleistungsvertrag abschließen.

Wenn die Vertragsparteien nicht oder nicht ordnungsgemäß oder unzureichend identifiziert werden, besteht ein Risiko, dass der Dienstleistungsvertrag entweder nicht durchsetzbar ist, oder dass er durchsetzbar ist, jedoch gegenüber einer unbeabsichtigten Partei. Dies kann beispielsweise vorkommen, wenn eine der Vertragsparteien als XYZ bezeichnet wird und es sich dabei um eine Konzerngesellschaft mit ähnlichen Bezeichnungen handelt, was bedeutet, dass nicht klar ist, ob sich die Vertragspartei auf XYZ, das Tochterunternehmen, oder XYZ, das Mutterunternehmen, bezieht.

Dienstleistungsverträge sollten die Vertragsparteien eines solchen Dienstleistungsvertrages eindeutig identifizieren. Um dies zu tun, ist es sinnvoll, jegliche Einzelheiten der Registrierung, wie z. B. eine Firmenregisternummer oder einen eingetragenen Firmensitz, wenn diese in einer amtlichen Datenbank aufgeführt sind, einzubeziehen, z. B. Companies House für englische eingetragene Firmen, das deutsche Handelsregister für deutsche eingetragene Firmen oder das Registre de Commerce et des Sociétés für französische Unternehmen.

Wenn mehr als zwei Parteien den Dienstleistungsvertrag abschließen (z. B. mehr als eine juristische Person aufseiten des Dienstleistungskäufers oder aufseiten des Dienstleisters), sollte jede zusätzliche Partei spezifiziert werden, und es sollte darüber nachgedacht werden, welche Bedingungen für welche Parteien gelten. In diesem Dokument wird davon ausgegangen, dass der Dienstleistungsvertrag zwei Parteien hat, den Dienstleistungskäufer und den Dienstleister.

Der Dienstleistungsvertrag, der im Namen einer Organisation unterzeichnet wird, sollte durch bevollmächtigte Vertreter der Vertragsparteien unterzeichnet werden, die im Dienstleistungsvertrag identifiziert werden.

6.3 Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt und in Auftrag gegeben, und was sind die Leistungsvorgaben für die Dienstleistung?

6.3.1 Beschreibung der Dienstleistung

Ein Grundbestandteil des Dienstleistungsvertrages sind der Anwendungsbereich und die Beschreibung der Dienstleistung, welche die Dienstleistungen festlegen, die der Dienstleistungskäufer vom Dienstleister bezieht. In Dienstleistungsverträgen, die von den Vertragsparteien gemeinschaftlich entwickelt werden mit der Absicht, ein positives Verhältnis aufzubauen, legt der Dienstleistungskäufer fest, was er will, und überträgt die Verantwortung zur Festlegung, wie die Arbeiten erbracht werden, dem Dienstleister. Obwohl es sich dabei um einen allgemeinen Grundsatz handelt, sollte bedacht werden, dass die Vertragsparteien im Zusammenhang mit einigen vertraglich zu vereinbarenden Dienstleistungen berücksichtigen müssen, ob die Notwendigkeit für eine ausführliche Beschreibung, wie die Dienstleistungen erbracht werden, besteht oder ob der Schwerpunkt auf der Zusammensetzung der zu erbringenden Dienstleistungen liegen sollte. In beiden Zusammenhängen ist es für die Vertragsparteien sehr wichtig, Zeit dafür aufzuwenden, dass dieser Teil korrekt festgelegt wird, da dies die Dienstleistungen bestimmen würde, die schließlich vom Dienstleister bereitgestellt werden, nicht nur dahingehend, was erbracht wird, sondern auch dessen Effizienz, Wirksamkeit und künftige Umgestaltung.

Für jede zu erbringende Dienstleistung sollten die Vertragsparteien betrachten, welche Partei dafür verantwortlich ist die jeweilige Anforderung zu erfüllen, was erwartet wird was sie tun, wo es getan werden sollte, bis wann und (sofern maßgebend) auf welche Weise (das Wer, Was, Wo, Wann und Wie), was dann im Dienstleistungsvertrag ausführlich festzulegen ist.

Anhang A enthält Betrachtungen, die bei der Gestaltung des Anwendungsbereiches und der Beschreibung von Dienstleistungen zu beachten sind.