

DIN EN 17371-2



ICS 03.080.01

Entwurf

Einsprüche bis 2020-08-05
Ersatz für
E DIN EN 17371-2:2019-05

**Dienstleistungserbringung –
Teil 2: Dienstleistungsverträge –
Leitlinien für die Gestaltung, Inhalt und Struktur von Verträgen;
Deutsche und Englische Fassung prEN 17371-2:2020**

Provision of services –
Part 2: Services Contracts –
Guidance for the design, content and structure of contracts;
German and English version prEN 17371-2:2020

Prestation de services –
Partie 2: Contrats de services –
Recommandations pour l'élaboration et la structure des contrats;
Version allemande et anglaise prEN 17371-2:2020

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2020-06-05 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin oder Saatwinkler Damm 42/43, 13627 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 121 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 17371-2:2020) 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).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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)

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*

<i>Titel de:</i>	Dienstleistungserbringung — Teil 2: Dienstleistungsverträge — Leitlinien für die Gestaltung und Struktur von Verträgen
<i>Titel en:</i>	Provision of services — Part 2: Services contracts — Guidance for the design, content and structure of contracts
<i>Titel fr:</i>	Prestation de services — Partie 2: Contrats de services — Recommandations pour l'élaboration et la structure des contrats

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Dienstleistungsverträge — Grundsätze	7
4.1 Was ist ein Dienstleistungsvertrag und welchem Zweck dient er?	7
4.2 Strukturen eines Dienstleistungsvertrages	7
5 Bestandteile eines Dienstleistungsvertrages	8
5.1 Allgemeines	8
5.2 Wer schließt den Dienstleistungsvertrag ab?	9
5.3 Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt, in Auftrag gegeben und was sind die Anforderungen an die Dienstleistung?	9
5.3.1 Beschreibung der Dienstleistung	9
5.3.2 Übergang und Vorbereitung/Umgestaltung zur oder während der Erbringung von Dienstleistungen	10
5.3.3 Mechanismus für die Bestellung von Dienstleistungen	10
5.3.4 Leistungsvorgaben für die Dienstleistung	10
5.3.5 Planung der Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs (en: business continuity) und Notfallwiederherstellung (en: disaster recovery)	15
5.4 Wie werden Kosten berechnet und bezahlt?	16
5.4.1 Allgemeines	16
5.4.2 Gebühren/Vergütungen für Dienstleistungen	17
5.4.3 Zahlungsbedingungen	17
5.4.4 Besteuerung	17
5.4.5 Mechanismen zur Preisanpassung – Inflation, Wechselkurse, Benchmarking	18
5.5 Welches Rechtssystem regelt den Dienstleistungsvertrag?	18
5.6 Wie gehen die Vertragsparteien mit Streitfällen um?	19
5.6.1 Allgemeines	19
5.6.2 Unverbindliche Streitbeilegung	19
5.6.3 Verbindliche Streitbeilegung	20
5.7 Wie hoch ist das Risiko?	20
5.7.1 Allgemeines	20
5.7.2 Risikoverteilung	20
5.7.3 Haftungsbegrenzung	21
5.7.4 Versicherung	21
5.8 Welche Rechte bestehen an den Ergebnissen der Dienstleistung?	21
5.8.1 Allgemeines	21
5.8.2 Rechte an geistigem Eigentum	21
5.9 Wann ist der Beginn der Vereinbarung, wie wird sie gekündigt und was sind die Folgen einer Kündigung?	22
5.9.1 Beginn und Ablauf	22
5.9.2 Kündigungsrechte	23
5.9.3 Folgen einer Kündigung	23
5.9.4 Exit-Management	23

5.10	Welche Betrachtungen beziehen sich auf Informationen/Daten?	24
5.10.1	Allgemeines	24
5.10.2	Vertrauliche Informationen	24
5.10.3	IT-Sicherheit und Datenschutz (Datenschutz-Grundverordnung)	24
5.11	Vornehmen von Änderungen an der Vereinbarung und der Beziehung der Vertragsparteien	25
5.11.1	Allgemeines	25
5.11.2	Abweichung/Vertragsänderungen	25
5.11.3	Governance	26
5.12	Welche weiteren Bedingungen müssen berücksichtigt werden?	26
5.12.1	Erwägungsgründe, Hintergrund, Einleitung	26
5.12.2	Bedeutung festgelegter Begriffe und Auslegung	26
5.12.3	Art der Ernennung (ausschließlich und nicht ausschließlich)	27
5.12.4	Lässt der Dienstleistungsvertrag zu, dass Konzerngesellschaften Dienstleistungen beauftragen/erhalten?	27
5.12.5	Verzicht	27
5.12.6	Abtretung und Unterauftragsvergabe, Kontrollwechsel	27
5.12.7	Exportkontrolle/Sanktionslisten	28
5.12.8	Höhere Gewalt	28
5.12.9	Benachrichtigungen	28
Anhang A (informativ)	Dienstleistungsvereinbarungen — Beispielstrukturen	29
Anhang B (informativ)	Beispiele für die Abfassung	36
Anhang C (informativ)	Anwendungsbereich und Beschreibung von Dienstleistungen	52
Anhang D (informativ)	Preisbildungsmodelle	56
Anhang E (informativ)	Exit-Management	58
Literaturhinweise		61

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 17371-2:2020) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 447 „Horizontale Normen für die Dienstleistungserbringung“ erarbeitet, dessen Sekretariat von BSI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur zweiten CEN-Umfrage vorgelegt.

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

Einleitung

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

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

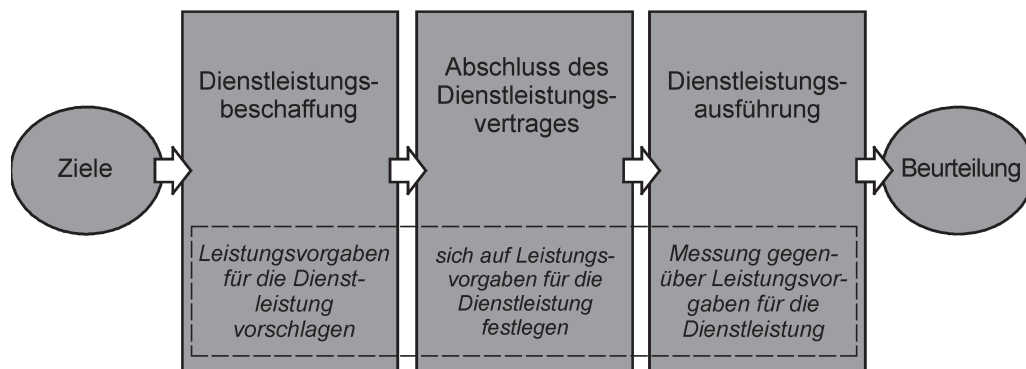


Bild 1 — Phasen der Dienstleistungserbringung

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 auf den Normungsauftrag M/517 der Europäischen Kommission hinsichtlich der Planung und Durchführung eines Programms zur Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen. Das Ziel dieses Normungsauftrags bestand darin, die Entwicklung freiwilliger Europäischer Normen anzuregen, die Themen abdecken, welche vielen Dienstleistungsbereichen gemeinsam sind. Solche 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 Dienstleistungs-Vertragsschlusses 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 Hauptbestandteile eines Dienstleistungsvertrages auf, welche Unternehmen als Teil der weiter gefassten zu vereinbarenden Lösung durchdenken könnten. Ausgehend von der Art der zu vereinbarenden Dienstleistungen können der Dienstleistungskäufer und der Dienstleister sich für die speziellen Bestandteile 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 Käufer 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 gilt nicht für Dienstleistungsverträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C) oder für Bauaufträge.

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

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

3.1 Vertragsparteien
Dienstleistungskäufer und Dienstleister, die Parteien in einem Dienstleistungsvertrag sind (jeweils eine Vertragspartei)

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

Dienstleistungsauftrag

Vereinbarung zwischen einem Dienstleistungskäufer und einem Dienstleister, in der der Anwendungsbereich und die Festlegungen der im Rahmen des Dienstleistungsvertrags zu erbringenden Dienstleistungen festgelegt sind

3.5

Leistungsvorgabe für die Dienstleistung

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

3.6

Dienstleister

Organisation, die eine oder mehrere Dienstleistungen anbietet oder erbringt

4 Dienstleistungsverträge — Grundsätze

4.1 Was ist ein Dienstleistungsvertrag und welchem Zweck dient er?

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

Was unter „gut“ zu verstehen ist, 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.

4.2 Strukturen eines Dienstleistungsvertrages

Es ist wichtig, dass der notwendige Inhalt eines Dienstleistungsvertrages zu einer klaren Struktur zusammengeführt wird. Obwohl es bestimmte Grundelemente gibt, die in allen Dienstleistungsverträgen vorhanden sein sollten (wie oben in 4.1 erwähnt), dürfen sich Dienstleistungsverträge hinsichtlich Länge und Struktur beträchtlich voneinander unterscheiden.

Dienstleistungsverträge, die auf Common-Law-Systemen basieren (wie z. B. englisches Recht), 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 einer Rahmenvereinbarung annehmen, in der 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 beinhaltet dieser Mechanismus das Abschließen eines Dienstleistungsauftrages, in dem innerhalb der Bedingungen nach der

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

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

Beispiele für einfache Strukturen eines Dienstleistungsvertrages sind als BEISPIEL 1 und BEISPIEL 2 in Anhang A dargelegt. Beispiele für eine komplexere Rahmenvereinbarung sind in BEISPIEL 3 und BEISPIEL 4 in Anhang A dargelegt. 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 FprEN 17371-1), während sie in anderen Fällen vom Dienstleister festgelegt werden darf.

5 Bestandteile eines Dienstleistungsvertrages

5.1 Allgemeines

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die Hauptbestandteile, die in einem Dienstleistungsvertrag vorhanden sein dürfen, und beschreibt jeden Bestandteil, seine Funktion und seinen Zweck ausführlich.

Anhang B legt Beispiele für die Abfassung von Bestandteilen eines Dienstleistungsvertrages fest, die in diesem Abschnitt beschrieben werden und nur der Veranschaulichung dienen.

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

- Wer schließt den Dienstleistungsvertrag ab? (5.2)
- Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt, in Auftrag gegeben und was sind die Anforderungen an die Dienstleistung? (5.3)
- Wie werden Kosten berechnet und bezahlt? (5.4)
- Welches Rechtssystem regelt den Dienstleistungsvertrag? (5.5)
- Wie gehen die Vertragsparteien mit Streitfällen um? (5.6)
- Wie hoch ist das Risiko? (5.7)
- Welche Rechte bestehen an den Ergebnissen der Dienstleistung? (5.8)
- Wann ist der Beginn der Vereinbarung, wie wird sie gekündigt und was sind die Folgen einer Kündigung? (5.9)
- Welche Betrachtungen beziehen sich auf Informationen/Daten? (5.10)
- Vornehmen von Änderungen an der Vereinbarung und der Beziehung der Vertragsparteien (5.11)
- Welche weiteren Bedingungen müssen berücksichtigt werden? (5.12)

5.2 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 könnte beispielsweise vorkommen, wenn eine der Vertragsparteien als XYZ bezeichnet wird, und es sich dabei um eine Konzerngesellschaft mit ähnlichen Bezeichnungen handelt, was bedeutet, dass es nicht klar ist, ob sich die Vertragspartei auf XYZ [Konzerngesellschaft] Limited oder auf ihr Mutterunternehmen XYZ Limited 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 (beispielsweise mehr als eine juristische Person auf der Seite des Dienstleistungskäufers oder auf der Seite des Dienstleisters), sollte jede zusätzliche Partei spezifiziert werden, und es sollte darüber nachgedacht werden, welche Bedingungen für welche Parteien gelten. Im vorliegenden Dokument und den Beispielen für die Abfassung in Anhang B wird davon ausgegangen, dass der Dienstleistungsvertrag zwei Parteien hat, den Dienstleistungskäufer und den Dienstleister.

Die Dienstleistungsverträge, die im Namen einer Organisation unterzeichnet werden, sollten durch einen bevollmächtigten Vertreter der Vertragsparteien unterzeichnet werden, der im Dienstleistungsvertrag identifiziert wird.

5.3 Was sind die Dienstleistungen – wie werden diese festgelegt, in Auftrag gegeben und was sind die Anforderungen an die Dienstleistung?

5.3.1 Beschreibung der Dienstleistung

Ein Grundbestandteil des Dienstleistungsvertrages sind der Anwendungsbereich und die Beschreibung der Dienstleistung, welche die Dienstleistungen festlegen, die der Dienstleistungskäufer vom Dienstleister beschafft. 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 im Zusammenhang mit einigen unter Vertrag genommenen Dienstleistungen die Vertragsparteien 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 Vertragsbestandteil 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 die jeweilige Anforderung erfüllen muss, was sie tun müssen, 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 C stellt Betrachtungen bereit, die bei der Gestaltung des Anwendungsbereiches und der Beschreibung von Dienstleistungen zu beachten sind.

5.3.2 Übergang und Vorbereitung/Umgestaltung zur oder während der Erbringung von Dienstleistungen

Bei einigen Dienstleistungsverträgen kann die Notwendigkeit einer ersten Übertragung von Personen, Anlagegütern und/oder Prozessen entweder vom Dienstleistungskäufer oder von dem etablierten Dienstleister, der ersetzt wird, bestehen. Sobald derartige Transaktionstätigkeiten abgeschlossen sind, wäre der nachfolgende Dienstleister in der Lage, mit der Erbringung der Dienstleistungen an den Dienstleistungskäufer zu beginnen.

Umgestaltungsmaßnahmen ziehen Änderungen bei der Erbringung solcher Dienstleistungen nach sich, weshalb der Dienstleistungskäufer dann etwas anderes erhält als das, was zuvor bereitgestellt wurde.

Wenn derartige Maßnahmen im Rahmen des Anwendungsbereiches des Dienstleistungsvertrages erforderlich sind, dürfen die Vertragsparteien Folgendes betrachten:

- was der Anwendungsbereich derartiger Dienstleistungen ist (siehe 5.1);
- welches Ergebnis oder welche Leistungen mit den Dienstleistungen verbunden sind;
- wann derartige Maßnahmen abgeschlossen sein sollten, d. h. ein Termin als Meilenstein;
- was die Folgen wären, wenn ein solcher Meilenstein nicht erreicht wird (Kündigung, Vertragsstrafen usw.).

5.3.3 Mechanismus für die Bestellung von Dienstleistungen

Dieser Bestandteil des Dienstleistungsvertrags behandelt das Thema, wie es der Dienstleistungsvertrag dem Dienstleistungskäufer ermöglicht, Dienstleistungen zu bestellen.

Neben einer Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen sollten die Vertragsparteien in Betracht ziehen, ob der Dienstleistungsvertrag einen Prozess festlegen muss, wie die Dienstleistungen über die Vertragsdauer bestellt werden. Bei einigen Dienstleistungsverträgen kann es angemessen sein, dass alle Dienstleistungen ab dem Datum, an dem der Dienstleistungsvertrag in Kraft tritt, erbracht werden, während es bei anderen Dienstleistungsverträgen sein kann, dass die Erbringung der Dienstleistungen nur auf Projektbasis benötigt wird, wobei in diesem Fall der Dienstleistungsvertrag den Mechanismus für die Bestellung derartiger Dienstleistungen festlegen sollte.

Eine weitere Betrachtung, die gegebenenfalls im Dienstleistungsvertrag behandelt werden sollte, ist, ob Konzerngesellschaften der Vertragsparteien, die in den Dienstleistungsvertrag eintreten, zu den Bedingungen des Dienstleistungsvertrags unter Anwendung desselben Mechanismus Dienstleistungen bestellen und erbringen dürfen.

5.3.4 Leistungsvorgaben für die Dienstleistung

5.3.4.1 Allgemeines

FprEN 17371-3 stellt eine Leitlinie und ein Modell zur Festlegung einer Struktur der Leistungsmessung von Dienstleistungen bereit, um die Überwachung, Messung, Analyse und Beurteilung von Dienstleistungen zu erleichtern.

Das Leistungsmanagement von Dienstleistungen ist ein wichtiger Bestandteil von Dienstleistungsverträgen, um das stabile und effiziente Leistungsmanagement von zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Dienstleistungen sicherzustellen. Im Sinne des Aufbaus eines Vertragsverhältnisses, hat dieser Bestandteil

eine gemeinschaftliche Aktion zwischen den Vertragsparteien zum Ziel, damit die gewünschten Leistungsniveaus erreicht werden. Die in 5.3.1 dargestellte Zuweisung von Verantwortung bildet die Grundlage für diesen Bestandteil, indem die Leistungsniveaus, die vom Dienstleister erwartet werden, zusammengefasst werden, in der Annahme, dass der Dienstleistungskäufer seinen Verpflichtungen nachkommt.

Das Leistungsmanagement von Dienstleistungen sollte als Mittel betrachtet werden, um einen Einblick in die Erbringung von Dienstleistungen zu geben und die kontinuierliche Verbesserung voranzutreiben. Eine zu starke Gewichtung einer großen Menge von Metriken könnte den Schwerpunkt auf die Details lenken, wobei der größere Zusammenhang aus den Augen verloren wird.

Kosten und Anstrengungen werden auch für die Nachverfolgung, Messung, Zuordnung und Angabe von Leistungsmetriken aufgewendet bzw. unternommen, weshalb dieser Aufwand sich auf Hauptmetriken konzentrieren sollte.

Das Gerüst für das Management von Dienstleistungen im Dienstleistungsvertrag sollte auf den folgenden Grundsätzen beruhen:

- Bereitstellung eines umfassenden Gerüsts zur Messung der Leistung des End-to-End-Prozesses;
- Ausrichtung der Dienstleistungsmetriken an den gewünschten Geschäftsergebnissen;
- Festlegung einer transparenten und eindeutigen Zuteilung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Dienstleistungserbringung zwischen dem Dienstleistungskäufer und dem Dienstleister;
- Festlegung von Führungs- und Überwachungsvorschriften (einschließlich Finanzmechanismen), die in das Gerüst des Dienstleistungsmanagements eingebettet sind, um eine fortwährende Überprüfung der Leistung, fortlaufende Kurskorrektur und Verbesserung der Dienstleistung sicherzustellen;
- Bereitstellung von Stabilität bei der Dienstleistungserbringung;
- Bereitstellung von Sichtbarkeit und Transparenz der Dienstleistungserbringung für alle Interessengruppen; und
- Steuerung des Verhaltens, so dass Leistungsvorgaben für die Dienstleistung über die Lebensdauer des Dienstleistungsvertrages aktiv in Richtung höherer globaler Leistungsniveaus verschoben werden.

5.3.4.2 Leistungsmetriken für die Dienstleistung

5.3.4.2.1 Definition

Leistungsmetriken für die Dienstleistung sind Indikatoren für die Leistung von als Teil des Dienstleistungsvertrages erbrachten Dienstleistungen, einschließlich sowohl derjenigen, die vom Dienstleister erbracht werden, als auch der End-to-End-Dienstleistungen, die Tätigkeiten abdecken, die vom Dienstleistungskäufer beibehalten werden.

Der Prozess der Gestaltung dieser Metriken wird in prEN 17371-3 abgedeckt. Sobald der in den Dienstleistungsvertrag aufzunehmende Mechanismus für das Leistungsmanagement von Dienstleistungen festgelegt wurde, sollte dieser Folgendes betrachten:

- Welche Dienstleistung oder welches Ereignis wird gemessen?
- Über welchen Zeitraum sind die Messungen zu bewerten (täglich, wöchentlich, monatlich, jährlich)?

- Welche Vorgabe gibt es für die zu erreichende Leistung, z. B. 98 % Dienstverfügbarkeit?
- Gibt es eine „Anlaufperiode“ (en: burn-in period), in der die Parteien Daten erfassen und eine realistische Baseline für die Messung vereinbaren? (siehe 5.3.4.3)
- Gibt es Ausnahmen bei solchen Messungen, z. B. Stillstandszeit einer Plattform während der Durchführung routinemäßiger Wartung?
- Welche Partei nimmt die Messungen vor und erstattet Bericht im Vergleich zu den Leistungsvorgaben für die Dienstleistung, und wie oft?
- Wie können die Vertragsparteien beliebige Leistungsvorgaben für die Dienstleistung im Laufe der Zeit ändern, hinzufügen oder entfernen?
- Welche Auswirkung hat die Nichterfüllung einer Leistungsvorgabe für die Dienstleistung?
- Falls Strafzahlungen (auch als Service Credits bezeichnet) anfallen, werden diese sofort abgezogen oder auf Anforderung?
- Ist der Betrag von Service Credits gedeckelt?
- Sind Service Credits das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichterfüllung einer Leistungsvorgabe für die Dienstleistung, oder gelten sie zusätzlich zu anderen Rechten (einschließlich Kündigung)?

5.3.4.3 Datenerfassung und Baseline-Prozess

Es ist sehr wichtig, dass der Dienstleistungsvertrag Baseline-Messungen für alle Metriken einschließlich Volumenmetriken enthält. Die Bedeutung der Baseline liegt darin, dass sie der Ausgangspunkt für alle künftigen Messungen über die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages ist. Die Baselines sollten von den Vertragsparteien unter Anwendung der vereinbarten Festlegung der Messung und Methodik vereinbart werden. Es ist für beide Vertragsparteien ratsam, die Notwendigkeit der Durchführung einer Baseline-Messung in Betracht zu ziehen. Obwohl es kurzfristig sinnvoll sein kann, kann es auch über die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages eine erhebliche nachteilige Auswirkung haben. Folglich handelt es sich dabei um eine Entscheidung, die nicht leichtfertig getroffen werden sollte.

Außerdem ist es auch wichtig, im Dienstleistungsvertrag die Baseline-Methodik zu vereinbaren und zu dokumentieren. Würden beispielsweise Daten von sechs Monaten ausreichen oder von 12 Monaten, um bei einer Baseline für eine monatlich gemessene Metrik anzukommen, wie würden Datenausreißer behandelt werden usw.? Baseline-Messung ist nicht lediglich eine einmalige Tätigkeit, die zu Beginn des Dienstleistungsvertrages durchzuführen ist, sondern müsste während der Laufzeit des Dienstleistungsvertrages durchgeführt werden, falls eine neue Metrik eingeführt werden sollte.

In einigen Fällen sind möglicherweise keine historischen Daten vorhanden, entweder zu Beginn des Dienstleistungsvertrages oder während seiner Laufzeit. Um dieser Situation gerecht zu werden, wird in Dienstleistungsverträgen ein Begriff, der als „Anlaufperiode“ (en: burn-in period) bezeichnet wird, verwendet, um den Vertragsparteien die Nachverfolgung und Messung der Metrik für eine vereinbarte Zeitdauer zu ermöglichen. Am Ende dieses Zeitraums einigen sich die Vertragsparteien auf eine Baseline, die aus den Messungen während dieses Zeitraums abgeleitet wird.

Einige Dienstleistungsverträge setzen die Vertragsstrafe in Bezug auf Leistungsmetriken für die Dienstleistung für die Dauer der Anlaufperiode aus.

5.3.4.4 Steuerung des Leistungsmanagements von Dienstleistungen

5.3.4.4.1 Allgemeines

Steuerung des Leistungsmanagements von Dienstleistungen bezieht sich auf die Art, in der die Vertragsparteien die fortlaufende Dienstleistungserbringung durch das Gerüst für das Leistungsmanagement von Dienstleistungen steuern würden. Dies umfasst:

- Leistungsmessung und Berichterstattung;
- Dienstleistungsüberwachung und -überprüfung;
- Nichterfüllung vereinbarter Leistungsvorgaben für die Dienstleistung;
- Änderung von Dienstleistungsmetriken.

5.3.4.4.2 Leistungsmessung und Berichterstattung

Der Dienstleistungsvertrag sollte die Leistungsmessung und Berichterstattungsverpflichtungen des Dienstleisters festlegen.

5.3.4.4.3 Dienstleistungsüberwachung und -überprüfung

Die Dienstleistungserbringung sollte durch die Vertragsparteien nach den im Rahmen der Steuerungsstruktur des Dienstleistungsvertrages festgelegten Vorschriften überwacht und überprüft werden.

5.3.4.4.4 Nichterfüllung einer vereinbarten Leistungsvorgabe für die Dienstleistung

5.3.4.4.4.1 Allgemeines

Über die Dauer des Dienstleistungsvertrages ist es wahrscheinlich, dass der Dienstleister seine Leistungen möglicherweise nicht entsprechend den in Form von Dienstleistungsmetriken gemessenen vereinbarten Zielen erbringt. Das Gerüst für das Leistungsmanagement von Dienstleistungen sollte Maßnahmen und Auswirkungen einer Nichterfüllung vereinbarter Dienstleistungsvorgaben durch den Dienstleister klarstellen.

Um dieser Situation gerecht zu werden, folgen Dienstleistungsverträge einem zweistufigen Prozess:

- a) Fehlerursachenanalyse und Mängelbeseitigungsplan;
- b) finanzielle Vertragsstrafen.

5.3.4.4.4.2 Fehlerursachenanalyse und Mängelbeseitigungsplan

Wenn eine Dienstleistungsmetrik nicht erfüllt wird, besteht die erste Maßnahme des Dienstleisters darin, eine Fehlerursachenanalyse durchzuführen, um die Quelle für den Ausfall zu ermitteln, und die Genehmigung des Dienstleistungskäufers einzuholen. Neben der Feststellung der Grundursache für den Ausfall, sollte der Dienstleister einen Mängelbeseitigungsplan und Durchführungsmaßnahmen zur Mängelbeseitigung entwickeln.

5.3.4.4.4.3 Finanzielle Vertragsstrafen

Die Grundursache für einen Ausfall könnte gänzlich beim Dienstleister oder auf Seiten des Dienstleistungskäufers liegen, oder eine Kombination aus beidem sein.

Für Ausfälle, die auf den Dienstleister zurückgehen, werden in Dienstleistungsverträgen oftmals Leistungsvorgaben für die Dienstleistung mit Service Credits (entweder eine feste Summe oder angegeben als prozentualer Anteil der Dienstleistungsvergütung) als Mechanismus zur Pönalisierung bei Nichterfüllung vereinbarter Leistungsvorgaben für die Dienstleistung gekoppelt. Vertragsstrafen werden mitunter als stumpfes Instrument gesehen, um das richtige Verhalten beim Dienstleister hervorzubringen, werden aber dennoch immer noch häufig angewendet, insbesondere in einer Outsourcing-Vereinbarung.

5.3.4.4.5 Anfallen von Vertragsstrafen

In Dienstleistungsverträgen werden üblicherweise Dienstleistungsmetriken festgelegt, die einer Verpflichtung des Dienstleisters unterliegen, dem Dienstleistungskäufer eine Vertragsstrafe zu zahlen, wenn diese Metriken nicht die vereinbarten Leistungsvorgaben für die Dienstleistung erfüllen. Diese Verpflichtung tritt nur dann ein, wenn die Nichterfüllung vereinbarter Leistungsvorgaben für die Dienstleistung gänzlich auf vom Dienstleister verursachte Faktoren zurückzuführen ist. Wenn der Dienstleister die vereinbarten Leistungsvorgaben für die Dienstleistung aufgrund der Organisation des Dienstleistungskäufers nicht erfüllt, erfordert der Grundsatz der Fairness, dass der Dienstleister von seiner Verpflichtung aufgrund der Nichterfüllung von Leistungsvorgaben für die Dienstleistung entbunden wird.

Die Absicht eines Mechanismus von Vertragsstrafen ist nicht, dem Dienstleister unzumutbare Belastungen aufzubürden.

Das übliche Konstrukt eines Vertragsstrafenmechanismus umfasst Folgendes:

- Risikobetrag: üblicherweise berechnet als prozentualer Anteil an der Vergütung der Dienstleistung entsprechend dem Berichtszeitraum der Metrik. Wenn beispielsweise die Metrik monatlich gemessen und berichtet wird, wird der Risikobetrag als prozentualer Anteil der monatlichen Vergütung der Dienstleistung berechnet;
- der Metrik zugeordneter prozentualer Risikobetrag – Gewichtung der Dienstleistungsmetrik: Wenn mehrere Dienstleistungsmetriken gemessen werden und Vertragsstrafen unterliegen, wird jeder Metrik eine spezifische Gewichtung zugeordnet. Die Gewichtung spiegelt die relative Bedeutung der Metrik innerhalb des breiteren Portfolios wider;
- die Vertragsstrafe berechnet sich dann durch Multiplikation des Risikobetrags mit der Gewichtung der Dienstleistungsmetrik.

In einigen Dienstleistungsverträgen wird der Begriff der Gewichtungen der Dienstleistung aufgehoben und stattdessen eine Normgewichtung für alle Dienstleistungsmetriken angewendet, oder die Vertragsstrafe wird mit einem pauschalen Prozentsatz der Dienstleistungsvergütungen gleichgesetzt. Unabhängig vom Konstrukt des Vertragsstrafenmechanismus muss erkannt werden, dass sich die Vertragsparteien bei relationalen Dienstleistungsverträgen auf die Verbesserung und auf das Lernen aus Ausfällen konzentrieren müssen. Der Schwerpunkt muss darauf gelegt werden, Mängel zu beseitigen und Maßnahmen einzuleiten, um ihr erneutes Vorkommen zu verhindern.

5.3.4.5 Änderungen von Dienstleistungsmetriken

Da sich der Geschäftsbetrieb über die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages weiterentwickelt, kann es notwendig werden, den ursprünglichen Satz von Dienstleistungsmetriken abzuändern. Es ist ratsam, Dienstleistungsmetriken unter Anwendung des Verfahrens für die Vertragsänderungskontrolle (en: contract change control) zu ändern. Der Prozess sollte denselben Schritten wie zu Beginn des Dienstleistungsvertrages folgen.

In Übereinstimmung mit dem Gedanken, über die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages ständig wirtschaftlichen Wert zu schaffen, sehen viele relationale Dienstleistungsverträge eine automatische Erhöhung von Leistungsvorgaben für die Dienstleistung in jedem Jahr des Dienstleistungsvertrages vor. Die

Methodik für die jährliche automatische Erhöhung ist im Dienstleistungsvertrag enthalten, weshalb der Vertragsänderungsprozess nicht zur Aufzeichnung jährlicher Änderungen erforderlich ist.

5.3.5 Planung der Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs (en: business continuity) und Notfallwiederherstellung (en: disaster recovery)

5.3.5.1 Zweck

Wenn die zu erbringenden Dienstleistungen für den Dienstleistungskäufer geschäftskritisch sind und sich jegliche Störungen materiell auf den Dienstleistungskäufer auswirken würden, kann es angemessen sein, vom Dienstleister zu verlangen, dass er über einen Plan zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und zur Notfallwiederherstellung (BC- und DR-Plan) verfügt und diesen aufrechterhält, in dem die Prozesse und Verfahren beschrieben werden, die im Katastrophenfall und/oder bei einem unerwarteten Ereignis zu befolgen sind.

Das Ziel einer solchen Verpflichtung ist es sicherzustellen, dass der Dienstleister zur Wiederherstellung nach einem Notfall und/oder einem unerwarteten Ereignis in der Lage ist und die Arbeiten innerhalb eines geeigneten Zeitrahmens wiederaufnehmen kann, um die Auswirkung der Dienstleistungserbringung für den Dienstleistungskäufer auf ein Mindestmaß zu verringern. Die Fähigkeit zur Verringerung der Auswirkungen eines Notfalls und/oder unerwarteten Ereignisses auf ein Mindestmaß ist oftmals gegenüber der Möglichkeit, vertragliche Rechtsbehelfe (wie z. B. Schadenersatz) für einen Ausfall bei der Erbringung dieser betroffenen Dienstleistungen bereitzuhalten, vorzuziehen.

5.3.5.2 Bestandteile eines Planes zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und Notfallwiederherstellung

Ein Plan zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und Notfallwiederherstellung sollte die folgenden Bestandteile umfassen:

- Geschäftsauswirkungsanalyse – Risikobewertung zur Feststellung von Schlüsseldienstleistungen oder Aspekten von Dienstleistungen und Standorten, die betroffen sein können, und der damit verbundenen Risiken;
- Einrichtung eines Krisenmanagementteams (Dienstleistungskäufer und Dienstleister) mit Kontaktdaten, die im Katastrophenfall und/oder bei einem unerwarteten Ereignis zu benachrichtigen sind;
- Rollen und Zuständigkeiten von jeweils dem Dienstleistungskäufer und dem Dienstleister nach dem BC- und DR-Plan;
- Zeitpläne für die Umsetzung des BC- und DR-Plans;
- Sicherungsprozess und Bestandteile der Konfiguration;
- Liste von Ausrüstungen und technologischer Infrastruktur, die vom Dienstleister im Katastrophenfall und/oder bei einem unerwarteten Ereignis bereitzustellen sind;
- Prüfvorgang und Terminplan;
- Schulungsprogramm sowohl für Mitarbeiter des Dienstleistungskäufers als auch des Dienstleisters;
- Steuerungsprozess für die Dokumentation von Änderungen und Aktualisierung des BC- und DR-Plans.

5.4 Wie werden Kosten berechnet und bezahlt?

5.4.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil behandelt die Frage, wie die Vertragsparteien die wirtschaftliche Seite des Dienstleistungsvertrages über dessen Laufzeit strukturieren und steuern. Unter den verschiedenen Vertragsbestandteilen bleibt dies einer der umstrittensten und am meisten diskutierten Bestandteile, nicht nur während der ersten Verhandlungen, sondern über die gesamte Laufzeit des Dienstleistungsvertrages. Meinungsverschiedenheiten zwischen den Vertragsparteien hinsichtlich der Preisgestaltung haben zum Scheitern von Verhandlungen geführt, so dass die Dienstleistungskäufer erneut Gespräche mit einem neuen Dienstleister beginnen müssen.

Sicherzustellen, dass die wirtschaftliche Seite des Dienstleistungsvertrages korrekt ist, ist für den Erfolg der Beziehung entscheidend, sowohl hinsichtlich der Erfüllung der Ziele und der Absicht, als auch um die Herstellung einer positiven und gesunden Beziehung zwischen den beiden Vertragsparteien zu erleichtern. Obwohl es für beide Seiten entscheidend ist, den für sie jeweils besten Abschluss zu erzielen, erreichen die meisten Vertragsbeziehungen dieses Ziel nicht. Einige der Gründe dafür sind:

i. Angemessene Rendite

Damit vertragliche Beziehungen erfolgreich sind, ist es entscheidend, dass beide Seiten eine angemessene Rendite erwirtschaften, um Investitionen zur Umgestaltung, Anpassung und Verbesserung der Beziehung zu ermöglichen. Dienstleistungsverträge, deren Wirtschaftsmodelle so gestaltet sind, dass sie auf die niedrigsten Kosten hinauslaufen, führen oftmals nicht zum richtigen Verhalten oder bieten keine finanziellen Anreize für Wachstum und Anpassung, was schließlich dazu führt, dass die beabsichtigten Ziele nicht erfüllt werden.

Zusammenfassend ist es für die Vertragsparteien entscheidend, ein Wirtschaftsmodell aufzubauen, das für beide Seiten eine angemessene Rendite ermöglicht, Flexibilität zur Anpassung an sich herausbildende Geschäftsbedingungen schafft, Transparenz sicherstellt und den Aufbau einer gesunden Beziehung ermöglicht.

ii. Dienstleistungsverträge sind unsicher

Dienstleistungsverträge werden ausgehend von der Annahme gestaltet, dass es möglich ist, alle möglichen Szenarien für Kosten und Erträge über die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages zu identifizieren und zu bepreisen. Ausgehend von dieser Annahme glauben beide Seiten, dass sie mit großer Wahrscheinlichkeit den für sie „besten finanziellen Abschluss“ zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses errechnen können.

Die Realität ist, dass die Zukunft ungewiss ist, und dass der Versuch, eine deterministische Sicht der Ereignisse zu schaffen, fehlerhaft ist, und es gibt eine höhere Wahrscheinlichkeit für Ungenauigkeit, und die „präzisen“ Finanzdaten sind bestenfalls falsch. Der Versuch, einen Dienstleistungsvertrag zu schaffen, bei dem „pauschale Finanzdaten“ im Voraus vereinbart werden, ist ein falscher Weg, um an die Entwicklung von Dienstleistungsverträgen heranzugehen.

Vertragsunsicherheit wird in einer Umgebung der rasanten Entwicklung der Technologie, die sich auf die Art, wie Dienstleistungen erbracht und in Anspruch genommen werden, auswirkt, zu einem immer größeren Problem. In einer Zeit, in der Unternehmen die Dienstleistungen, die sie für ihre Kunden erbringen, zusehends neu konzipieren, und Technologien wie Automatisierung, kognitive Technologien, künstliche Intelligenz, Mobilität, Cloud-Technologien und eine wachsende Rechnerleistung die Liefermodelle umgestalten, ist die Gestaltung von Dienstleistungsverträgen, die von einer sicheren Zukunft ausgehen, ungenau und fehlerhaft.

iii. Unangemessene Risikozuordnung

Alle Dienstleistungsverträge bergen im Zusammenhang mit dem Geschäft und der Beziehung ein Risiko. Während Verhandlungen ist es unvermeidbar, dass die Partei mit der größeren Verhandlungsmacht dazu neigt, das Risiko auf die andere Seite zu verlagern. Obwohl dies nur zu erwarten ist, entstehen Probleme, wenn eine Seite dazu gezwungen ist, unverhältnismäßig hohe Risikoniveaus zu übernehmen. Viele gescheiterte Dienstleistungsverträge weisen ein ähnliches Muster auf. Dienstleistungskäufer verlagern aufgrund ihrer größeren Verhandlungsmacht zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses einen beträchtlichen Teil des Risikos auf die Dienstleister, um zu dem für sie „besten Abschluss“ zu gelangen. Über die Laufzeit eines Dienstleistungsvertrages verringern sich durch diese unangemessene Risikozuordnung die Fähigkeit und Flexibilität des Dienstleisters zur Anpassung der Dienstleistungen an die sich entwickelnden Geschäftsbedingungen. Die negativen Auswirkungen für den Dienstleister sind zweifellos stark, aber paradoxerweise kommen auch Dienstleistungskäufer, die geglaubt haben, sie hätten den „besten Abschluss“ erreicht, zu Schaden, da Dienstleister keine Dienstleistungen mehr erbringen können, die den sich entwickelnden Geschäftsanforderungen des Dienstleistungskäufers entsprechen, weshalb der Dienstleistungskäufer auf Dienstleistungen sitzen bleibt, die nicht an die geschäftlichen Bedürfnisse angepasst sind.

iv. Bepreisung des Unbekannten

Ein weiterer häufiger Trugschluss in Dienstleistungsverträgen besteht darin zu versuchen, das Unbekannte zu bepreisen. Dienstleistungskäufer fordern oftmals, dass Dienstleister Umgestaltungsprogramme und -initiativen in den Dienstleistungsvertrag einpreisen, die von den Dienstleistungskäufern selbst erst noch konzipiert werden müssen. Ohne wirtschaftliche Grundlage für die Preisgestaltung geben Dienstleister einen Schuss ins Blaue ab unter Einbeziehung von Puffern zur Abschwächung aller Arten von Eventualitäten. Der sich daraus ergebende Preis ist eine Zahl, welche einer Fantasievorstellung des Dienstleistungskäufers entspringt, und durch Schichten preislicher Komponenten zur Risikoabschwächung vernebelt wird. Obwohl beide Vertragsparteien möglicherweise damit zufrieden sind, einen umfassenden Preis entwickelt zu haben, ist, wozu all dies im Laufe der Zeit führt, sinkendes Vertrauen und geringere Transparenz.

5.4.2 Gebühren/Vergütungen für Dienstleistungen

Die Wahl eines Wirtschaftsmodells ist eine Wahl, die von den Vertragsmodellen getroffen wird. Es gibt mehrere Modelle, unter denen gewählt werden kann, die sie sich jeweils durch das grundlegende Preisbildungselement voneinander unterscheiden. Beispiele für Preisbildungsmodelle in Dienstleistungsverträgen können Anhang D entnommen werden.

5.4.3 Zahlungsbedingungen

Zahlungsbedingungen sind ein Hauptelement des Gesamtwirtschaftsmodells. Üblicherweise werden Zahlungen in Dienstleistungsverträgen auf den Geschäftszyklus ausgerichtet. Jedoch richten Dienstleistungskäufer die Zahlungsbedingungen in Dienstleistungsverträgen recht häufig auf ihre Normzahlungsbedingungen aus, z. B. 30 Tage. Es muss erkannt werden, dass Zahlungsbedingungen für beide Vertragsparteien ein Verhandlungsgebiet bieten und individuell angepasst werden können, damit sie für die speziellen Anforderungen des Dienstleistungsvertrages passend sind. Die EU hat die Richtlinie 2011/7/EU erlassen, um Zahlungsverzug im Geschäftsverkehr zu bekämpfen und ordnet Grenzwerte für die Zeiträume, innerhalb derer Unternehmen ihre Rechnungen bezahlen müssen, an. Einige EU-Staaten haben strengere zeitliche Grenzwerte festgelegt, weshalb dies von den Vertragsparteien in Übereinstimmung mit dem für den Dienstleistungsvertrag geltenden Recht bewertet werden sollte.

5.4.4 Besteuerung

Steuern sind ein wichtiger zu betrachtender Punkt für Dienstleistungsverträge. Bei grenzüberschreitenden Dienstleistungsverträgen können komplexe steuerliche Probleme auftreten.

Die Vertragsparteien sollten ermitteln, welche Steuern für die Erbringung der Dienstleistungen im Rahmen des Dienstleistungsvertrages gelten könnten. Beispielsweise könnte ermittelt werden, ob verkaufsbezogene Steuern wie z. B. USt (Umsatzsteuer), Quellensteuern oder sonstige gelten. Sobald dies nachvollzogen wurde, sollten die Vertragsparteien betrachten, ob Bestimmungen bezüglich der Anwendbarkeit solcher Steuern aufzunehmen sind, wie potenzielle Verbindlichkeiten behandelt werden sollten, und ob die Vertragsparteien zusammenarbeiten werden, um die steuereffizienteste Struktur für den Dienstleistungsvertrag nach den anwendbaren Gesetzen zu erreichen.

Bei Dienstleistungsverträgen, bei denen für die Erbringung von Dienstleistungen die Umsatzsteuer gilt, ist es üblich, dass der Dienstleistungsvertrag klarstellt, dass die Gebühren zuzüglich Umsatzsteuer gelten (es sei denn, die Vertragsparteien haben alternative kommerzielle Vereinbarungen getroffen).

5.4.5 Mechanismen zur Preisanpassung – Inflation, Wechselkurse, Benchmarking

Während der Laufzeit eines Dienstleistungsvertrages könnte es zu Umständen kommen, die bedeuten, dass die bei der Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrages vereinbarten Gebühren für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr länger annehmbar sind. Diese Änderungen könnten auf Faktoren zurückzuführen sein, die außerhalb der Kontrolle oder des Einflusses der Vertragsparteien liegen, wie beispielsweise Änderungen von Wechselkursen oder der Inflation (oder beides), oder sie könnten auf andere externe Faktoren zurückzuführen sein, wie z. B. Entwicklungen der Technologie, durch die sich die Kosten des Dienstleisters für die Erbringung der Dienstleistungen beträchtlich verringern (oder in einigen Fällen erhöhen). Wenn solche Risiken bestehen, dürfen die Vertragsparteien im Dienstleistungsvertrag Mechanismen zum Anpassen des Preises vereinbaren.

Wenn Wechselkurse als Beispiel betrachtet werden, bei dem die Vertragsparteien in verschiedenen Ländern mit verschiedenen Währungen ansässig sind, und diese eine dieser Währungen in dem Dienstleistungsvertrag für die Zahlung der Vergütungen festlegen, würde eine der Vertragsparteien im Falle von Wechselkursschwankungen profitieren, während die andere Verluste erleiden würde.

Wenn der Dienstleister in einem Land ansässig ist, das anfällig für hohe Inflation ist, darf der Dienstleister auch dafür plädieren, dass die Gebühren in Übereinstimmung mit einem veröffentlichten Inflationsindex ansteigen. Es kann nationale Gesetze geben, welche die Anwendung von Preisindexklauseln einschließlich für Dienstleistungsverträge begrenzen.

Benchmarking ist ein Mechanismus, der in einigen Dienstleistungsverträgen mit einer langen Laufzeit enthalten ist, um zu untersuchen, ob die Dienstleistungen zu einem Preis und übereinstimmend mit Leistungsvorgaben erbracht werden, die auf dem Markt wettbewerbsfähig sind. Die Anwendung von Benchmarking ist ein Prozess, durch den die Dienstleistungen im Rahmen des Vertrages üblicherweise von einem unabhängigen Dritten mit ähnlichen Dienstleistungen verglichen werden, die von Wettbewerbern des Dienstleisters erbracht wurden, um deren Wettbewerbsfähigkeit zu ermitteln. Der Dienstleistungskäufer und der Dienstleister können im Dienstleistungsvertrag festlegen, welche Folgen (gegebenenfalls) sich ergeben, wenn Benchmarking angewendet wurde.

5.5 Welches Rechtssystem regelt den Dienstleistungsvertrag?

Es ist ratsam, in jedem Dienstleistungsvertrag festzulegen, welches anwendbare Recht für ihn gilt. Das gewählte geltende Recht bestimmt alle Fragen in Bezug auf die Gültigkeit, Auslegung, Wirkung und Erfüllung des Dienstleistungsvertrages.

Bei einem reinen Inlandsszenario (d. h. die Vertragsparteien sind im selben Land ansässig und alle Elemente des Dienstleistungsvertrages werden in diesem Land ausgeführt und empfangen), ist das geltende Recht im Allgemeinen das Recht des betreffenden Landes.

In einer grenzübergreifenden Situation obliegt es im Allgemeinen den Vertragsparteien zu entscheiden, das Recht welchen Landes den Dienstleistungsvertrag regelt und wie Streitfälle, die in Verbindung mit dem Dienstleistungsvertrag entstehen, gelöst werden (siehe 5.6).

In Ermangelung einer Klausel zum geltenden Recht ist es den Gerichten überlassen zu ermitteln, das Recht welchen Landes für den Dienstleistungsvertrag gilt, was zu langen und teuren Verfahren führen könnte und nach den Regeln des internationalen Privatrechts festgestellt wird.¹

Ungeachtet der Wahl des für den Dienstleistungsvertrag geltenden Rechts können dennoch zwingende gesetzliche Vorschriften des Staates gelten, in dem eine Vertragspartei ansässig ist oder in dem die Dienstleistungen erbracht werden.

5.6 Wie gehen die Vertragsparteien mit Streitfällen um?

5.6.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil stellt die Struktur und den Prozess zur Lösung etwaiger vertraglicher Streitfälle bereit.

Wenn es in Verbindung mit einem Dienstleistungsvertrag zu einem Streitfall kommt, sollte auf formale Verfahren zur Streitbeilegung als letztes Mittel zurückgegriffen werden, da derartige Verfahren sehr kostspielig sind, erhebliche Zeit und Ressourcen in Anspruch nehmen und im Allgemeinen zu einer unheilbaren Zerrüttung der Beziehung zwischen den Vertragsparteien führen.

Aus diesen Gründen nehmen Parteien eines Dienstleistungsvertrages oftmals Klauseln auf, die entweder anordnen oder die Möglichkeit bieten, dass die Vertragsparteien zunächst versuchen, jedwede vertraglichen Streitfälle durch informelle Streitbeilegungsverfahren zu lösen. Ein solches Verfahren ist eine Klausel zu gestaffelter Eskalation, durch die die Vertragsparteien bevor auf Schiedsgerichts- oder Gerichtsverfahren zurückgegriffen wird, zunächst versuchen, einen Streitfall unter zunehmend höherrangigen Vertretern ihrer jeweiligen Unternehmen beizulegen (üblicherweise zwischen 1 und 3 Eskalationsstufen).

Die Nichtfestlegung von Klauseln zu Eskalation, Schlichtung oder sonstigen unverbindlichen Formen der Streitbeilegung hindert die Vertragsparteien nicht daran, derartige Maßnahmen im Streitfall zu vereinbaren, wobei die Formalisierung derartiger Verpflichtungen jedoch den Vorteil hat, dass zum Zeitpunkt eines Streitfalls, wenn die Beziehung möglicherweise bereits etwas angespannt ist, schon ein Verfahren festgelegt ist, das dann nicht mehr vereinbart zu werden bräuchte.

5.6.2 Unverbindliche Streitbeilegung

5.6.2.1 Internes Eskalationsverfahren

Eine informelle Struktur und ein informelles Verfahren zur Eskalation und Beilegung jedweder vertraglicher Streitfälle ist so gestaltet, dass das formalere Streitbeilegungsverfahren (siehe 5.6.3), welches nur als letztes Mittel angewendet werden sollte, vermieden wird.

5.6.2.2 Schlichtung

Schlichtung ist eine formale Form der Streitbeilegung, die unverbindlich ist, es den Vertragsparteien in einem Streitfall jedoch ermöglicht, zu bestimmen, ob sie der Beilegung des Streits zustimmen und zu welchen Bedingungen. Ein neutraler Dritter wird zum Schlichter ernannt, um die Vertragsparteien bei den Diskussionen zur Beilegung zu unterstützen. Ein Schlichter entscheidet nicht dem Grunde nach über den Streitfall, sondern arbeitet daran, eine Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien zu ermöglichen.

¹ Wenn der Dienstleistungskäufer und Dienstleister eines Dienstleistungsvertrages den Gesetzen von Mitgliedsstaaten der Europäischen Union unterliegen und in diesem Dienstleistungsvertrag das geltende Recht nicht festgelegt wurde, führt dies in vielen, jedoch nicht in allen Fällen dazu, dass der Vertrag dem Recht des Staates unterliegt, in dem der Dienstleister seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat [Verordnung (EG) Nr. 593/2008, Artikel 4 (1) (b)].

5.6.3 Verbindliche Streitbeilegung

5.6.3.1 Allgemeines

Zusätzlich zu allen informellen Formen der Streitbeilegung ist es wichtig, dass im Dienstleistungsvertrag ein verbindliches Verfahren zur Streitbeilegung festgelegt wird (üblicherweise Schiedsgerichtsverfahren oder Streitbeilegung auf dem Gerichtsweg). Wenn dies nicht erfolgt, könnte das zu langwierigen und teuren Verfahren darüber führen, welches Gericht in der Lage ist, den Streitfall zu entscheiden, was nach den Regeln des internationalen Privatrechts festgestellt wird. Möglicherweise müssen der Dienstleistungskäufer und der Dienstleister überprüfen, ob in ihren Versicherungspolicen bestimmte Arten alternativer Streitbeilegungsverfahren beauftragt oder ausgenommen sind.

Anhörungen im Rahmen von Schiedsverfahren und Schiedsgutachten werden vertraulich durchgeführt, so dass Dritte nicht an Anhörungen teilnehmen oder an den Verfahren mitwirken können. Das Vorliegen und Ergebnis derartiger Streitfälle sind im Allgemeinen vertraulich.

5.6.3.2 Schiedsgutachten

Dieser Bestandteil wird in bestimmten Fällen bei sehr spezialisierten Dienstleistungen angewendet, um Streitfälle beizulegen.

Wenn der Dienstleistungsvertrag seinem Wesen nach so ist, dass Streitfälle fachspezifischer oder technischer Art vorkommen können, kann es angemessen sein, ein verbindliches Verfahren der Streitbeilegung durch ein Schiedsgutachten einzuschließen, z. B. wenn ein wissenschaftliches oder fachliches Urteil eines Gutachters benötigt wird, um den Streit beizulegen. Oftmals wird wahrgenommen, dass ein solches Verfahren gegenüber anderen verbindlichen Verfahren zur Streitbeilegung einen Zeit- und Kostenvorteil hat.

5.6.3.3 Schiedsgerichtsverfahren

Diese Bestimmung bietet den Vertragsparteien eine Schlichtung durch Schiedsspruch eines Dritten als alternativen Weg zur Beilegung von Streitfällen anstelle nationaler Gerichte.

5.6.3.4 Gerichte

Diese Bestimmung legt die zuständigen Gerichte als letztes Mittel zur Beilegung von Vertragsstreitfällen fest. Es ist ratsam, dass der gewählte Gerichtsstand im selben Land ist, wie das anwendbare geltende Recht. Wenn mehrere Parteien beteiligt sind, könnte es unabhängig davon, ob in einer horizontalen oder vertikalen Struktur wichtig sein, die Wahl des geltenden Rechts und des Mechanismus zur Streitbeilegung an die verschiedenen vorhandenen Vertragsbeziehungen zu kommunizieren, um langwierige (verfahrenstechnische) Diskussionen über die Gerichtsbarkeit zu vermeiden.

5.7 Wie hoch ist das Risiko?

5.7.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil erläutert das finanzielle Risiko jeder der Vertragsparteien, das sich aus der vertraglichen Beziehung ergibt.

5.7.2 Risikoverteilung

Der Dienstleistungsvertrag sollte alle maßgebenden Verpflichtungen der Vertragsparteien und alle vertraglichen Erklärungen oder Zusagen darlegen, die Anlass für einen Schadenersatzanspruch bieten würden, falls sie sich als unwahr erwiesen haben oder verletzt wurden. Es darf für die Vertragsparteien auch möglich sein zu vereinbaren, dass spezielle Rechtsmittel die Folge bestimmter Verstöße sind, oder folgen,

wenn ein bestimmtes Ereignis eintritt, was eine Verhandlung über die Risikoverteilung zwischen den Vertragsparteien darstellt.

Die Art und Weise, wie ein solches Risiko für ein bestimmtes Ereignis oder eine bestimmte Angelegenheit im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages aufgeteilt wird, kann von dem für den Dienstleistungsvertrag anwendbaren geltenden Recht abhängen. Daher weichen die Abschnitte, welche die Haftung der Parteien behandeln, in Abhängigkeit von den verschiedenen Rechtssystemen voneinander ab. Bei denjenigen Rechtssystemen, die kodifizierte Haftungsregeln haben, kann eine einfache Verweisung auf diese Regeln ausreichend sein.

5.7.3 Haftungsbegrenzung

Haftung und Haftungsbeschränkungen sind stets wesentliche Themen in Dienstleistungsverträgen und werden oftmals in großem Umfang verhandelt. Welche Haftungen eine Partei möglicherweise begrenzen und/oder vollkommen ausschließen kann, schwankt aus mehreren Gründen beträchtlich, einschließlich des geltenden Rechts, nach dem der Dienstleistungsvertrag auszulegen ist, des Wertes der Dienstleistungen und der Verhandlungsmacht. Es wird empfohlen, dass der Dienstleistungskäufer und Dienstleister Haftungsbegrenzungen in den Dienstleistungsvertrag aufnehmen.

Haftungsklauseln werden im Allgemeinen so strukturiert, dass:

- a) diejenigen Haftungen von den Begrenzungen und Ausnahmen ausgeschlossen sind, die nicht in irgendeiner Weise nach den anwendbaren Gesetzen begrenzt werden können;
- b) ausgeschlossen ist, dass bestimmte Verlustposten durch eine oder beide Vertragsparteien erstattungsfähig sind; und
- c) jegliche sich ergebende Haftung auf einen gedeckelten Betrag begrenzt ist.

Oftmals ist die Verhandlungsstärke zwischen den Parteien ungleich verteilt, und wenn sich dies darin widerspiegelt, dass eine Partei gebeten wird, ein größeres Risiko zu übernehmen als die andere, muss die Partei, die gebeten wurde, das größere Risiko zu übernehmen damit zufriedengestellt sein, dass der Nutzen, den diese Partei aus dem Dienstleistungsvertrag zieht, die Kosten und/oder Risiken aufwiegt.

5.7.4 Versicherung

Der Dienstleistungskäufer darf vom Dienstleister verlangen, dass dieser zur Deckung seiner Haftung gegenüber dem Dienstleistungskäufer im Rahmen des Dienstleistungsvertrages eine angemessene Versicherung besitzt und unterhält.

5.8 Welche Rechte bestehen an den Ergebnissen der Dienstleistung?

5.8.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil eines Dienstleistungsvertrages beschreibt die Rechte jeder Partei hinsichtlich des geistigen Eigentums, das im Rahmen des Dienstleistungsvertrages geschaffen und/oder zur Verfügung gestellt wurde.

5.8.2 Rechte an geistigem Eigentum

Vertragsklauseln zu geistigen Eigentumsrechten (IPR, en: intellectual property rights) (wie z. B. Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte, Datenbankrechte) werden oftmals umfassend verhandelt, und die Struktur und der Inhalt derartiger Klauseln schwanken in Abhängigkeit von der Art der erbrachten Dienstleistungen und der genutzten oder entwickelten Rechte erheblich.

Dem Eigentümer der IPR wird im Allgemeinen das ausschließliche Recht gewährt zu entscheiden, wie derartige Rechte für schwankende Zeiträume in Abhängigkeit von dem betreffenden Recht (beispielsweise Lebensdauer zuzüglich 70 Jahren bei literarischen Werken und 15 Jahre bei Geschmacksmusterrechten im Vereinigten Königreich) genutzt werden dürfen, und wer sie nutzen darf.

IPR können als Leistungen, die im Rahmen der Vereinbarung geliefert werden oder entsprechend der Vereinbarung geschaffen werden, fortbestehen, z. B. als Software, Systeme, Werkstoffe, Dokumente usw.

Der Schwerpunkt bei Verhandlungen liegt tendenziell darauf, welche Partei entweder das Eigentumsrecht besitzt oder welcher Partei eine Lizenz erteilt wird, für:

- a) schon bestehende IPR (solche IPR, die bereits zum Zeitpunkt, als die Vereinbarung geschlossen wurde, bestanden); und
- b) hervorgebrachte IPR (diejenigen IPR, die im Laufe der Erbringung der Dienstleistungen hervorgebracht wurden).

Ein Dienstleister möchte im Allgemeinen das Eigentum an jeglichen bei der Erbringung der Dienstleistungen von ihm geschaffenen IPR behalten und diesbezüglich begrenzte Nutzungsrechte zur Verfügung stellen. Ein Dienstleistungskäufer darf jedoch erwarten, alle IPR zu besitzen, für deren Schaffung er den Dienstleister bezahlt. Wenn der Dienstleistungskäufer damit zufrieden ist, dass ihm lediglich eine Lizenz erteilt wird, würde er erwarten, weitgehende Rechte für die Nutzung und Ausschöpfung derselben gewährt zu bekommen.

Unter Berücksichtigung der Art der Dienstleistung sollten die folgenden Punkte betrachtet werden:

- Behält jede Partei das Eigentum an ihren schon bestehenden IPR?
- Welche Partei wird die IPR besitzen, die durch die Erbringung der Dienstleistungen geschaffen wurden?
- Welche Lizenzen wird jede Partei der anderen hinsichtlich der von ihr besessenen und/oder an sie erteilten IPR gewähren?
- Welche Lizenzbedingungen gibt es (z. B. Lizenzgebühr fällig/lizenzgebührenfrei, für bestimmte Gebiete/weltweit, widerrufbar/unwiderruflich, für [x] Jahre/für die Laufzeit der Vereinbarung/unbefristet, persönlich/konzernübergreifend/unterlizensierbar, ausschließliche/nichtausschließliche/alleinige Lizenz, beschränkt auf geschäftsinterne Nutzung/keine Beschränkung)?

5.9 Wann ist der Beginn der Vereinbarung, wie wird sie gekündigt und was sind die Folgen einer Kündigung?

5.9.1 Beginn und Ablauf

Dieser Bestandteil behandelt ausführlich die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages.

Die Vereinbarung sollte festlegen, wann die Vereinbarung in Kraft tritt und wie lange sie weiterbesteht. Falls dies nicht eindeutig festgelegt wird, könnte eine Partei an eine Vereinbarung für einen zu kurzen oder zu langen Zeitraum gebunden werden, was sowohl finanzielle als auch betriebliche Auswirkungen haben könnte.

In Betracht zu ziehende Prüfliste:

- Tritt die Vereinbarung zu dem Datum, an dem sie von den Vertragsparteien unterzeichnet wird, in Kraft oder an einem bestimmten Datum in der Zukunft (dem Datum des Inkrafttretens)?

- Endet die Vereinbarung an einem bestimmten Datum, z. B. drei Jahre nach dem Datum des Inkrafttretens?
- Hat eine Partei das Recht, die Laufzeit der Vereinbarung zu verlängern, und falls dem so ist, für wie lange?
- Läuft die Vereinbarung anstelle eines bestimmten Ablaufdatums fortwährend, bis eine der Parteien ihre Kündigung ausspricht, und falls dem so ist, welche Kündigungsfrist gibt es dafür?

5.9.2 Kündigungsrechte

Dieser Bestandteil behandelt ausführlich die Rechte der Vertragsparteien zur Kündigung des Dienstleistungsvertrages.

Verträge können aus mehreren Gründen beendet werden, einschließlich des Ablaufs der Vertragslaufzeit, Beendigung durch Erfüllung der maßgebenden Verpflichtungen, Gesetzwidrigkeit und nach Vereinbarung durch die Vertragsparteien. Die Vertragsparteien dürfen auch im Dienstleistungsvertrag bestimmte Kündigungsrechte vereinbaren.

Welche Auslöser für eine Kündigung angemessen sind, und welcher Partei sie zur Verfügung stehen, hängt von der Art der Vereinbarung und dem anwendbaren geltenden Recht des Dienstleistungsvertrages ab. In Dienstleistungsverträgen häufig zu findende Auslöser für eine Kündigung schließen Folgendes ein:

- aus Insolvenzgründen;
- bei erheblicher oder anhaltender Verletzung des Dienstleistungsvertrages;
- ordentliche Kündigung;
- wenn die andere Partei von einem Wettbewerber gekauft wird;
- wenn die Dienstleistungen unter ein vereinbartes objektiv messbares Niveau sinken; und
- wenn eine Partei nicht in der Lage ist, ihre Verpflichtungen aus Gründen höherer Gewalt zu erfüllen.

Eines oder mehrere der vorgenannten Kündigungsrechte können für den Dienstleistungsvertrag entsprechend dem für ihn anwendbaren geltenden Recht zutreffen, unabhängig davon, ob sie im Dienstleistungsvertrag festgelegt sind oder nicht.

5.9.3 Folgen einer Kündigung

Eine Kündigung zur Entbindung der Vertragsparteien von ihren vorrangigen Verpflichtungen nach der Vereinbarung wird üblicherweise ab dem Datum der Kündigung wirksam, aber sekundäre Verpflichtungen wie beispielsweise die Zahlung von Schadenersatz für Verstöße gegen den Dienstleistungsvertrag bestehen weiter. Zur Sicherheit werden in einer Vereinbarung oftmals die Klauseln aufgeführt, bei denen die Vertragsparteien wünschen, dass sie nach einer Kündigung fortbestehen würden, wie z. B. diejenigen, die Vertraulichkeit, Haftung, IPR, geltendes Recht und Rechtsprechung usw. betreffen.

5.9.4 Exit-Management

Wenn ein Dienstleistungsvertrag abläuft oder gekündigt wird, besteht für den Dienstleistungskäufer möglicherweise die Notwendigkeit, diese Dienstleistungen weiterhin zu erhalten, indem diese Funktion entweder wieder in das eigene Unternehmen zurückgeholt wird oder die Erbringung der Dienstleistungen an einen neuen Dienstleister übertragen wird. Da der Dienstleister nicht verpflichtet wäre, einen solchen

Wechsel zu unterstützen, darf der Dienstleistungskäufer auf Exit-Management-Vorkehrungen im Dienstleistungsvertrag bestehen.

Exit-Management-Klauseln dokumentieren die vom Dienstleister zu bietende Unterstützung des Dienstleistungskäufers während des Übergangszeitraums, um die Dienstleistungen vom Dienstleister zum Dienstleistungskäufer oder an einen anderen Dienstleister, der vom Dienstleistungskäufer benannt wird, zu übertragen. Exit-Management, welches Teil des Gesamtkündigungsprozesses ist, wird entweder durch die Kündigung des gesamten Dienstleistungsvertrages oder eines Teils davon oder bei Ablauf des Dienstleistungsvertrages ausgelöst. Eine weitere Anleitung zum Exit-Management und ein Beispiel für die Abfassung kann Anhang E entnommen werden.

5.10 Welche Betrachtungen beziehen sich auf Informationen/Daten?

5.10.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil behandelt das Thema eines Dienstleistungsvertrages, wie die Vertragsparteien Informationen und Daten handhaben, die in Verbindung mit dem Dienstleistungsvertrag erzeugt und/oder ausgetauscht werden.

5.10.2 Vertrauliche Informationen

Vertraulichkeitsklauseln werden in Vereinbarungen mit der Absicht aufgenommen, sicherzustellen, dass alle vertraulichen Informationen, die eine Partei gegenüber der anderen offengelegt hat, vertraulich bleiben, und ausschließlich in Verbindung mit dem im Dienstleistungsvertrag festgelegten vereinbarten Zweck angewendet werden.

Wenn im Rahmen des Dienstleistungsvertrages und/oder nach dem geltenden Recht des Dienstleistungsvertrages keine Vertraulichkeitsverpflichtungen auferlegt wurden, kann es unklar sein, ob die Partei, die in Zusammenhang mit der Vereinbarung Informationen erhält, diese offenlegen darf oder nicht.

Vertragsparteien, die vertrauliche Informationen offenlegen, wünschen im Allgemeinen, dass diese in der Vereinbarung weit gefasst werden, so dass alle Informationen vertraulicher Art abgedeckt sind in welcher Form sie auch offengelegt werden, unabhängig davon, ob sie als vertraulich gekennzeichnet sind oder nicht.

Es sollte betrachtet werden, gegenüber wem die Partei, die vertrauliche Informationen erhält, diese Informationen offenlegen darf, z. B. gegenüber ihren Mitarbeitern, leitenden Angestellten, Bevollmächtigten, angegliederten Unternehmen, Auftragnehmern, Unterauftragnehmern, professionellen Beratern.

Wenn die Offenlegung vertraulicher Informationen an Dritte zulässig ist, sollte in Betracht gezogen werden, eine Beschränkung hinsichtlich der Offenlegung dieser Informationen gegenüber jeglichen Wettbewerbern der offenlegenden Partei aufzunehmen.

5.10.3 IT-Sicherheit und Datenschutz (Datenschutz-Grundverordnung)

Die wachsende digitale Bereitstellung von Dienstleistungen über eine Reihe von Netzwerken, Plattformen und Geräten, sowohl an Host- als auch Zielstandorten, zu einem festen Zeitpunkt und während eines Fluges sowie Hackerangriffe haben IT-Sicherheit und Datenschutz beim Abschluss von Verträgen für Dienstleistungen in der gesamten Umwelt in den Vordergrund gerückt. Die Umwelt schließt Anwender, sowohl Dienstleistungskäufer als auch Dienstleister, Netzwerke, Geräte, sämtliche Software, Prozesse, Informationen in Speichern oder auf dem Übertragungsweg, Anwendungen, Dienste und Systeme ein, die direkt oder indirekt mit Netzwerken verbunden werden können. Die vertraglichen Bestimmungen in Bezug auf Informationssicherheit müssen Werkzeuge, Strategien, Sicherheitskonzepte, Sicherheitsmaßnahmen, Leitlinien, Risikomanagement-Ansätze, Maßnahmen, Schulungen, bewährte Verfahren, Sicherheit und Technologien einschließen.

Obwohl die meisten Unternehmen von Dienstleistungskäufern über eine kodifizierte Informationssicherheitsstrategie verfügen, an die sich Dienstleister innerhalb des Gesamtkonstrukts des Dienstleistungsvertrages halten müssen, stehen auch branchenspezifische Norm-Rahmen zur Verfügung. Die Normenreihe ISO/IEC 27000 (auch bekannt als „ISMS-Normenfamilie“ oder im Englischen kurz als „ISO27K“) umfasst Normen zur Informationssicherheit, die gemeinsam von der Internationalen Organisation für Normung (ISO) und der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) herausgegeben wurden. Die Reihe stellt Empfehlungen bewährter Verfahrensweisen zum Informationssicherheitsmanagement bereit – dem Management von Informationsrisiken durch Informationssicherheitskontrollen – innerhalb des Zusammenhangs mit einem Gesamtmanagementsystem für Informationssicherheit (ISMS) (en: information security management system), das hinsichtlich seiner Gestaltung Managementsystemen für Qualitätssicherung (der Normenreihe ISO 9000), Umweltschutz (der Normenreihe ISO 14000) und sonstigen Managementsystemen ähnelt.

Am 25. Mai 2018 trat die Datenschutzgrundverordnung (GDPR, en: General Data Protection Regulation) (Verordnung (EU) 2016/679) in allen Ländern innerhalb der EU in Kraft und legt Unternehmen, die personenbezogene Daten verarbeiten, Verpflichtungen auf.

Die Datenschutz-Grundverordnung schließt bestimmte Verpflichtungen ein, wenn ein Datenverarbeiter personenbezogene Daten im Auftrag eines Verantwortlichen verarbeitet. Daher müssen, falls der Dienstleister nach dem Dienstleistungsvertrag personenbezogene Daten im Auftrag des Dienstleistungskäufers verarbeitet, wie z. B. wenn der Dienstleister ausgelagerte Callcenter-Dienstleistungen erbringt, geeignete mit der Datenschutz-Grundverordnung übereinstimmende Klauseln in die Vereinbarung aufgenommen werden. Wenn personenbezogene Daten im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages außerhalb der EU verarbeitet werden, sollte dies im Dienstleistungsvertrag berücksichtigt werden und kann erfordern, dass die Parteien Normvertragsklauseln für Datenübertragungen zwischen der EU und Nicht-EU-Staaten aufnehmen.

Werden derartige Bestimmungen nicht aufgenommen, könnte dies zu einem Verstoß seitens des Dienstleistungskäufers und Dienstleisters gegen die Datenschutz-Grundverordnung führen und diese für Durchsetzungsmaßnahmen haftbar machen einschließlich möglicher Geldstrafen.

5.11 Vornehmen von Änderungen an der Vereinbarung und der Beziehung der Vertragsparteien

5.11.1 Allgemeines

Dieser Bestandteil des Dienstleistungsvertrages stellt den Rahmen und die Regeln bereit, die ermöglichen, dass die Vertragsparteien ihre Beziehung steuern und Veränderungen am Dienstleistungsvertrag vornehmen, um ihn an die sich herausbildenden Geschäftsanforderungen im Laufe der Vertragslaufzeit anzupassen.

5.11.2 Abweichung/Vertragsänderungen

Dienstleistungsverträge können jederzeit mit Zustimmung beider Parteien und abhängig vom für den Dienstleistungsvertrag geltenden Recht geändert werden, wobei dies durch schriftliche Vereinbarung, mündliche Vereinbarung und/oder durch konkludentes Verhalten erfolgen könnte. Um zu vermeiden, dass am Dienstleistungsvertrag unbeabsichtigte und möglicherweise uneindeutige Änderungen vorgenommen werden, ist es für die Parteien sinnvoll festzulegen, wie Änderungen des Dienstleistungsvertrages vorgenommen werden.

Bei einfachen Dienstleistungsverträgen könnte eine solche Klausel einfach erfordern, dass alle Änderungen des Dienstleistungsvertrages schriftlich erfolgen und von beiden Parteien unterzeichnet werden.

Bei langfristigen Dienstleistungsvereinbarungen ist es wahrscheinlich, dass die Vertragsparteien von Zeit zu Zeit Änderungen am Dienstleistungsvertrag vornehmen müssen, sei es bezüglich des Anwendungsbereiches

der Dienstleistungen, der Leistungsvorgaben für die Dienstleistung, durch Hinzufügen oder Entfernen von Dienstleistungen oder Änderungen der Bedingungen der Vereinbarung selbst. Gründe für solche Änderungen könnten neue oder überarbeitete Geschäftsanforderungen, rechtliche Änderungen, neue Technologien, Entwicklungen in der Branche usw. einschließen. Derartige Vereinbarungen weisen im Allgemeinen detailliertere Änderungskontrollklauseln auf, die das Verfahren festlegen, nach dem die Vertragsparteien Änderungen am Dienstleistungsvertrag erheben, überprüfen und vereinbaren.

Alle Änderungen am Dienstleistungsvertrag sollten durch dasselbe Verfahren (ob einfach oder detailliert) formalisiert werden, um sicherzustellen, dass sie ein Due-Diligence-Verfahren zur Überprüfung und Genehmigung durch die Unternehmen der Vertragspartner durchlaufen. Die Parteien sollten eine zusätzliche Ebene nicht notwendiger bürokratischer und administrativer Belastungen vermeiden.

5.11.3 Governance

Governance bezieht sich auf die Art, wie die Vertragsparteien ihre Beziehung im Rahmen des Dienstleistungsvertrages beurteilen und steuern und etwaige Probleme ansprechen, die möglicherweise während der Laufzeit des Dienstleistungsvertrages entstehen.

Die Governance-Struktur unterscheidet sich in Abhängigkeit von der Art des Dienstleistungsvertrages einschließlich der Komplexität der Dienstleistungen, der Laufzeit des Dienstleistungsvertrages und der Bedeutung dieser Dienstleistungen für die Vertragsparteien. Einige Governance-Rahmen werden in Stufen unterteilt, in denen verschiedene Stellen innerhalb eines solchen Rahmens verschiedene Probleme überwachen und steuern, und die über Verfahren verfügen, um bestimmte Probleme an die anderen Stellen weiterzuleiten.

Eine Governance-Klausel darf Angelegenheiten behandeln wie z. B.:

- wer in den entsprechenden Unternehmen der Vertragsparteien an den Gesprächen teilnehmen wird (einschließlich deren Rollen und Verantwortlichkeiten);
- wie oft und wo die Gespräche stattfinden werden;
- wie die Gespräche gesteuert werden und die Themen ermittelt werden (beschlussfähige Anzahl, Sitzungsleiter, Verantwortlichkeiten); und
- welche Ergebnisse derartige Gespräche haben sollten, z. B. als Berichte und Sitzungsprotokolle.

5.12 Welche weiteren Bedingungen müssen berücksichtigt werden?

5.12.1 Erwägungsgründe, Hintergrund, Einleitung

Erwägungsgründe (die austauschbar auch als „Hintergrund“ oder „Einleitung“ bezeichnet werden) sollten in Dienstleistungsverträge aufgenommen werden, um den Dienstleistungsvertrag einzuleiten und zusätzliche Zusammenhänge und den Hintergrund des Dienstleistungsvertrages bereitzustellen.

5.12.2 Bedeutung festgelegter Begriffe und Auslegung

Die Verfahrensaspekte eines Dienstleistungsvertrages sind entscheidend für die Festlegung, wie der Dienstleistungsvertrag ausgelegt werden sollte. In Abhängigkeit von dem für den Dienstleistungsvertrag anwendbaren geltenden Recht kann auch die Kommunikation vor dem Vertragsabschluss diesbezüglich relevant sein.

Der erste Buchstabe festgelegter Begriffe ist gewöhnlich ein Großbuchstabe, um hervorzuheben, dass Verwendungen solcher Begriffe im Dienstleistungsvertrag eine bestimmte Bedeutung und/oder einen bestimmten Anwendungsbereich haben. Festgelegte Begriffe haben außer dass sie dazu beitragen,

klarzustellen, welche Bedeutung die Vertragsparteien einem Begriff zuschreiben, auch einen praktischen Vorteil, dadurch, dass sie das Lesen eines Dienstleistungsvertrages durch Verkürzung dessen, was ansonsten eine längere Beschreibung wäre, erleichtern.

Die Auslegungsklausel legt die Leitgrundsätze fest, die eine Vereinbarung und bestimmte darin verwendete Ausdrücke durchziehen.

Eine Klausel zu Definitionen und zur Auslegung sollte aufgenommen werden, wenn das Risiko besteht, dass Teile des Dienstleistungsvertrages offen ausgelegt werden und nicht das widerspiegeln, was die Vertragsparteien glauben vereinbart zu haben.

5.12.3 Art der Ernennung (ausschließlich und nicht ausschließlich)

Möglicherweise wünschen die Vertragsparteien, dass im Dienstleistungsvertrag eindeutig angegeben wird, ob der Dienstleister auf einer ausschließlichen oder nicht ausschließlichen Grundlage in Verbindung mit der Erbringung von Dienstleistungen ernannt wird. Wenn im Dienstleistungsvertrag angegeben ist, dass eine der Vertragsparteien diese Dienstleistungen auf einer ausschließlichen Grundlage erbringt oder erhält, dann wäre es dieser Vertragspartei vorbehaltlich etwaiger übergeordneter gesetzlicher Beschränkungen untersagt, diese Dienstleistungen für eine andere Partei zu erbringen oder von einer anderen Partei zu beziehen (wie jeweils anwendbar).

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

Ein Dienstleistungsvertrag sollte klarstellen, welche Instanzen innerhalb der Organisation des Dienstleistungskäufers Dienstleistungen beim Dienstleister beauftragen/von diesem erhalten können. Der Dienstleistungskäufer kann seine Konzernunternehmen/-gesellschaften in den Anwendungsbereich des Dienstleistungsvertrages einschließen oder diesbezüglich Einschränkungen vornehmen. In Abhängigkeit von dem für den Dienstleistungsvertrag anwendbaren geltenden Recht und der Art der Beziehung zwischen dem vertragsschließenden Hauptunternehmen des Dienstleistungskäufers und dessen Konzerngesellschaften kann es erforderlich sein, dass letztere Unterzeichner des Dienstleistungsvertrages sein müssen.

5.12.5 Verzicht

Es ist in Dienstleistungsverträgen üblich, eine Klausel zur Wahrung der vertraglichen Rechte einer Partei aufzunehmen, falls diese Partei ein vertragliches Recht oder Rechtsmittel nicht ausüben sollte. Wenn z. B. der Dienstleister gegen den Dienstleistungsvertrag verstößt und der Dienstleistungskäufer nicht unverzüglich eine Klage einreicht oder irgendein anderes vertragliches Recht ausübt, wären sie auf eine solche Klausel angewiesen, damit ihre Fähigkeit, derartige Rechte immer noch auszuüben, erhalten bleibt.

5.12.6 Abtretung und Unterauftragsvergabe, Kontrollwechsel

5.12.6.1 Abtretung und Unterauftragsvergabe

In Abhängigkeit vom für den Dienstleistungsvertrag geltenden Recht sollten die Vertragsparteien in der Lage sein, die Vorteile nach dem Dienstleistungsvertrag (z. B. das Recht auf Bezahlung) an einen Dritten abzutreten (anders formuliert zu übertragen). Dieses Recht gilt vorbehaltlich etwaiger vertraglicher Bestimmungen, die dem entgegenstehen, weshalb Dienstleistungsverträge oftmals eine spezielle Klausel bezüglich der Abtretung aufnehmen, um zu bestätigen, welche entsprechenden Rechte die Vertragsparteien diesbezüglich haben.

Die Unterauftragsvergabe darf in derselben Klausel abgedeckt oder gesondert behandelt werden. Unterauftragsvergabe beinhaltet, dass eine Partei des Dienstleistungsvertrages einen Dritten zur Erfüllung einiger oder all seiner Verpflichtungen nach dem Dienstleistungsvertrag verpflichtet. Wie bei der Abtretung hat eine Partei eines Vertrages im Allgemeinen die Freiheit, ihre Verpflichtungen an einen Unterauftragnehmer zu vergeben, es sei denn, dem steht ein ausdrückliches Verbot im Vertrag entgegen.

Betrachtungen, ob das Recht einer Vertragspartei zur Untervergabe der Dienstleistungserbringung einzuschränken ist, schließen die Art der zu erbringenden Dienstleistungen ein, sowie, ob die Dienstleistungserbringung dem Wesen nach kritisch ist, die örtliche Gesetzgebung, ob die Dienstleistungserbringung die Überführung sensibler und/oder vertraulicher Informationen beinhaltet sowie den Preis für derartige Dienstleistungen.

Wenn der Dienstleistungsvertrag die Untervergabe zulässt, ist es ratsam, eine Klausel aufzunehmen, die festlegt, dass die Vertragspartei für ihre Verpflichtungen, die untervergeben werden, verantwortlich bleibt.

5.12.6.2 Kontrollwechsel

Möglicherweise verlangen der Dienstleistungskäufer und/oder der Dienstleister ein Recht zur Beendigung des Dienstleistungsvertrages für den Fall, dass die andere Vertragspartei, beispielsweise nach einem Verkauf von Anlagevermögen oder Anteilen, einen Eigentümerwechsel vollzieht.

5.12.7 Exportkontrolle/Sanktionslisten

In Abhängigkeit von der Art der zu erbringenden Dienstleistungen kann es bei grenzüberschreitenden Situationen aufgrund von Exportkontrolle oder Sanktionen Beschränkungen bezüglich einer solchen Dienstleistungserbringung geben. Diese Beschränkungen könnten von internationalen Organisationen oder bestimmten Ländern auferlegt werden, die die Tätigkeit des Dienstleisters beeinflussen.

5.12.8 Höhere Gewalt

Klauseln zu höherer Gewalt werden oftmals in Dienstleistungsverträge aufgenommen. Die Funktion einer Klausel zu höherer Gewalt ist darauf gerichtet, eine Vertragspartei von jeglicher Haftung zu entbinden, die sich aus der Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt ergibt.

Es ist im Allgemeinen vorgesehen, dass Ereignisse höherer Gewalt Ereignisse einschließen, die von einer Partei nicht mit zumutbarem Aufwand kontrolliert werden können, und sie dürfen entweder eine begrenzte Reihe von Umständen umfassen oder als allgemeine Regel angegeben werden, der eine nicht erschöpfende Liste von Beispielen nachgestellt wird.

In einigen Ländern ist höhere Gewalt ein Begriff, der in die Gesetzgebung aufgenommen wurde. Wenn höhere Gewalt nicht Bestandteil des für die Vereinbarung gewählten geltenden Rechts ist, sollten die Vertragsparteien eine spezielle Klausel aufnehmen, in der festgelegt wird, was ein Ereignis höherer Gewalt darstellt, welche Entlastung den Vertragsparteien gewährt wird, und welche Rechtsmittel die Vertragsparteien einlegen dürfen, falls ein solches Ereignis eintritt.

5.12.9 Benachrichtigungen

Dienstleistungsverträge enthalten eine Reihe von Verpflichtungen für eine Partei, die der Benachrichtigung der anderen Partei im Falle des Eintretens bestimmter Ereignisse dienen. Benachrichtigungsklauseln legen daher ein vereinbartes Verfahren fest, wie Benachrichtigungen zugestellt werden dürfen, einschließlich der Adressaten, an die die Benachrichtigungen gerichtet sind, der Formen, in denen Benachrichtigungen gesendet werden dürfen, und wann die Benachrichtigungen als zugestellt gelten.

Anhang A (informativ)

Dienstleistungsvereinbarungen — Beispielstrukturen

BEISPIEL 1 Einfache Dienstleistungsvereinbarung (aus einem Vertrag nach englischem Recht)

DIENTSTLEISTUNGSVEREINBARUNG

DIESE VEREINBARUNG wird abgeschlossen am [Datum eingeben]

ZWISCHEN:

- (1) [Einzelheiten des Käufers] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist („Käufer“); und
- (2) [Einzelheiten des Anbieters] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist (der „Anbieter“).

HINTERGRUND

[]

1. Definitionen und Auslegung
2. Grundlage des Vertrages
3. Erbringung von Dienstleistungen
4. Gebühren und Zahlung
5. Rechte an geistigem Eigentum
6. Vertraulichkeit
7. Laufzeit und Beendigung
8. Haftung
9. Höhere Gewalt
10. Abtretung
11. Benachrichtigungen
12. Rechte Dritter
13. Verzicht und Änderung
14. Vollständige Vereinbarung
15. Geltendes Recht und Gerichtsstand

ZU URKUND DESSEN haben die Parteien die Ausfertigung dieser Vereinbarung durch ihre ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter veranlasst.

Für und im Namen von:

[]

Für und im Namen von:

[]

UNTERSCHRIFT:

UNTERSCHRIFT:

NAME:

NAME:

TITEL:

TITEL:

DATUM:

DATUM:

BEISPIEL 2 Einfache Dienstleistungsvereinbarung (aus einem Vertrag nach deutschem Recht)

Dienstleistungsvereinbarung

zwischen

..... (Dienstleistungskäufer)

und

..... (Dienstleister)

über die folgende(n) Dienstleistung(en)

.....

die am folgenden Ort zu erbringen sind

.....

zum folgenden Zeitpunkt/zum den folgenden Zeitpunkten

.....

zu folgender Vergütung

.....

die nach schriftlicher Rechnungsstellung des Dienstleisters zu zahlen ist

Ort und Datum dieser Vereinbarung, für die deutsches Recht gilt

.....

Vereinbart durch

.....

Unterschrift des Dienstleistungskäufers

.....

Unterschrift des Dienstleisters

BEISPIEL 3 Einfache Dienstleistungsvereinbarung (aus einem Vertrag nach englischem Recht)

DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG

DIESE VEREINBARUNG wird abgeschlossen am [Datum eingeben]

ZWISCHEN:

- (1) [Einzelheiten des Dienstleistungskäufers] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist (der „[]“); und
- (2) [Einzelheiten des Dienstleisters] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist (der „[]“).

HINTERGRUND

[]

1. Definitionen und Auslegung
2. Laufzeit
3. Keine Exklusivität oder Mindestverpflichtung
4. Erbringung von Dienstleistungen
5. Gebühren, Steuern und Zahlung
6. Benchmarking
7. Personal
8. Rechte an geistigem Eigentum
9. Datenschutz
10. Vertraulichkeit
11. Gewährleistungen und Zusicherungen
12. Freistellungen
13. Kündigung und Kündigungsfolgen
14. Haftung und Versicherung
15. Streitbeilegung
16. Unterauftragnehmer
17. Abwerbeverbot
18. Aufzeichnungen und Prüfung
19. Anti-Korruption
20. Höhere Gewalt
21. Abtretung
22. Benachrichtigungen
23. Rechte Dritter
24. Verzicht und Änderung
25. Vollständige Vereinbarung
26. Geltendes Recht und Gerichtsstand

ZU URKUND DESSEN haben die Parteien die Ausfertigung dieser Vereinbarung durch ihre ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter veranlasst.

Für und im Namen von:

[]

Für und im Namen von:

[]

UNTERSCHRIFT:

UNTERSCHRIFT:

NAME:

NAME:

TITEL:

TITEL:

DATUM:

DATUM:

Anhänge

Anhang 1 — Dienstleistungen

Der Anhang darf eine Beschreibung der maßgebenden Dienstleistungen enthalten, die beauftragt werden dürfen, das Verfahren, das zur Beauftragung derartiger Dienstleistungen zu befolgen ist, sowie die verschiedenen Verpflichtungen in Bezug auf die Erbringung und den Erhalt derartiger Dienstleistungen.

Anhang 2 — Gebühren

Der Anhang darf die maßgebende Gebührenregelung, die Art und Weise, wie die Gebühren berechnet werden, sowie die Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen enthalten.

BEISPIEL 4 Komplexe Rahmenvereinbarung/Dienstleistungsrahmenvertrag (aus einem Vertrag nach englischem Recht)

DIENTSTLEISTUNGSRAHMENVERTRAG

DIESE VEREINBARUNG wird abgeschlossen am [Datum eingeben]

ZWISCHEN:

- (1) [Einzelheiten des Dienstleistungskäufers] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist (der „[]“); und
- (2) [Einzelheiten des Dienstleisters] einem Unternehmen, eingetragen in [Zuständigkeitsbereich] unter der Firmenregisternummer [Nummer], dessen eingetragener Sitz in [Anschrift] ist (der „[]“).

HINTERGRUND

[]

1. Definitionen und Auslegung
2. Laufzeit
3. Keine Exklusivität oder Mindestverpflichtung
4. Erbringung von Dienstleistungen
5. Leistungsbeschreibungen
6. Angegliederte Gesellschaften des Käufers
7. Übergang
8. Garantie
9. Abnahme
10. Rechtsmittel
11. Gebühren, Steuern und Zahlung
12. Governance
13. Benchmarking
14. Personal
15. Transferregelungen
16. Änderungskontrolle
17. Gesetzesänderung
18. Geistiges Eigentum
19. Datenschutz
20. Vertraulichkeit
21. Notfallwiederherstellung (en: Disaster Recovery) und Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs (en: Business Continuity)
22. Gewährleistungen und Zusicherungen
23. Freistellungen
24. Haftung und Versicherung
25. Kündigung
26. Folgen einer Kündigung
27. Streitbeilegung
28. Unterauftragnehmer
29. Abwerbeverbot
30. Aufzeichnungen und Prüfung
31. Anti-Korruption
32. Höhere Gewalt
33. Abtretung

- 34. Benachrichtigungen
- 35. Rechte Dritter
- 36. Verzicht und Änderung
- 37. Vollständige Vereinbarung
- 38. Geltendes Recht und Gerichtsstand

ZU URKUND DESSEN haben die Parteien die Ausfertigung dieser Vereinbarung durch ihre ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter veranlasst.

Für und im Namen von:

[]

Für und im Namen von:

[]

UNTERSCHRIFT:

UNTERSCHRIFT:

NAME:

NAME:

TITEL:

TITEL:

DATUM:

DATUM:

Anhänge

Anhang 1 — Dienstleistungen

Der Anhang darf eine Beschreibung der maßgebenden Dienstleistungen enthalten, die beauftragt werden dürfen, das Verfahren, das zur Beauftragung derartiger Dienstleistungen zu befolgen ist, sowie die verschiedenen Verpflichtungen in Bezug auf die Erbringung und den Erhalt derartiger Dienstleistungen.

Anhang 2 — Muster für einen Dienstleistungsauftrag

Der Anhang darf einen Muster-Dienstleistungsauftrag festlegen, ein Pro-Forma-Dokument mit auszufüllenden Abschnitten zur Bestellung von Dienstleistungen und Kennzeichnung aller besonderen Bedingungen, die möglicherweise für eine derartige Dienstleistungserbringung gelten.

Anhang 3 — Gebühren

Der Anhang darf die maßgebende Gebührenregelung, die Art und Weise, wie die Gebühren berechnet werden, sowie die Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen enthalten.

Anhang 4 — Benchmarking

Der Anhang darf den Benchmarkingprozess, die anerkannten Benchmarker, den Anwendungsbereich der Benchmark, z. B. Preis und/oder Qualität, die Verantwortung für die Kosten der Durchführung des Benchmarking sowie die Auswirkung des Ergebnisses einer Benchmark abdecken.

Anhang 5 — Governance

Der Anhang darf eine Struktur festlegen, mit der die Parteien ihre Beziehung im Rahmen der Vereinbarung steuern.

Anhang 6 — Leistungsniveaus und Vertragsstrafen

Der Anhang darf die Niveaus festlegen, mit denen die Erbringung der Dienstleistungen gemessen wird, sowie die Auswirkung des Nichterreichens solcher Leistungsniveaus.

Anhang 7 — Änderungskontrolle

Der Anhang darf die Art und Weise festlegen, wie sich die Parteien vorstellen, dass Änderungen der Vereinbarung vorzubringen, zu diskutieren und auszuführen sind.

Anhang 8 — Verarbeitung, personenbezogene Daten und betroffene Personen

Der Anhang darf die personenbezogenen Daten festlegen, die im Rahmen der Vereinbarung verarbeitet werden, sowie die Schutz- und organisatorischen Maßnahmen, die für die Verarbeitung solcher personenbezogenen Daten gelten.

Anhang 9 — Anerkannte Unterauftragnehmer

Der Anhang darf diejenigen Unterauftragnehmer auflisten, an die der Anbieter berechtigt ist, die Erbringung der Dienstleistungen teilweise oder gänzlich unterzuvergeben, ohne dass er dafür eine weitere Zustimmung des Dienstleistungskäufers benötigt.

Anhang 10 — Berichte

Der Anhang darf alle Berichte auflisten, die vom Dienstleister zu liefern sind, sowie den Inhalt derartiger Berichte und die Häufigkeit, mit der sie bereitzustellen sind.

Anhang 11 — Exit-Management

Der Anhang darf die Rechte und Verpflichtungen der Parteien bei Kündigung oder Ablauf der Vereinbarung festlegen.