

Mängel und Mängelarten im IT-Vertrag

Ein fundiertes Verständnis von Mängeln und deren korrekter Handhabung ist entscheidend für erfolgreiche IT-Projekte und Beschaffungsprozesse.

Was ist ein Mangel?

Rechtliche Definition

Ein Mangel liegt vor, wenn die gelieferte Leistung nicht mit dem Vereinbarten übereinstimmt – sei es im Vertrag, im Angebot oder in der Leistungsbeschreibung.

Die präzise Identifikation von Mängeln erfordert einen systematischen Abgleich zwischen Ist-Zustand und Soll-Zustand. Jede Abweichung muss gegen verbindliche Dokumente geprüft werden.

Relevante Prüfquellen:

- *Technische Spezifikationen und Pflichtenheft*
- *Stücklisten und Konfigurationsübersichten*
- *Lizenzzumfang und Nutzungsrechte*
- *Service Level Agreements (SLA)*
- *Definierte Abnahmekriterien*

Die drei Standardfälle von Mängeln

Schlechtleistung

Das richtige Produkt wurde geliefert, erfüllt aber die Anforderungen nicht

- *Qualitätsmängel*
- *Funktionsfehler*
- *Performance-Probleme*

Die korrekte Unterscheidung zwischen diesen drei Mängelarten ist essenziell für die rechtliche Bewertung und die Wahl der richtigen Gewährleistungsansprüche. Jede Kategorie erfordert spezifische Nachweisführung und unterschiedliche Handlungsschritte.

Falschlieferung

Ein anderes Produkt oder eine andere Version wurde geliefert

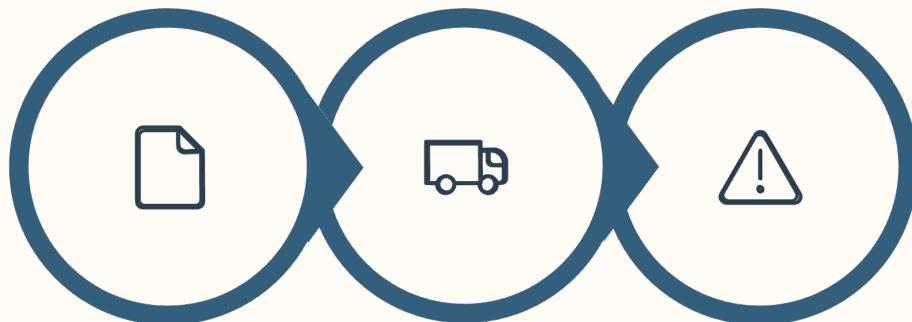
- *Falsches Modell*
- *Falsche Edition*
- *Falscher Lizenztyp*

Minderlieferung

Die gelieferte Menge oder der Umfang ist unvollständig

- *Fehlende Stückzahl*
- *Fehlende Module*
- *Fehlende Lizenzen*

Schlechtleistung im Detail



Anforderung
definiert

Lieferung erfolgt

Qualität
unzureichend

Bei Schlechtleistung wurde grundsätzlich das richtige Produkt oder die richtige Leistung erbracht, jedoch erfüllt sie die vereinbarten Anforderungen nicht in vollem Umfang.

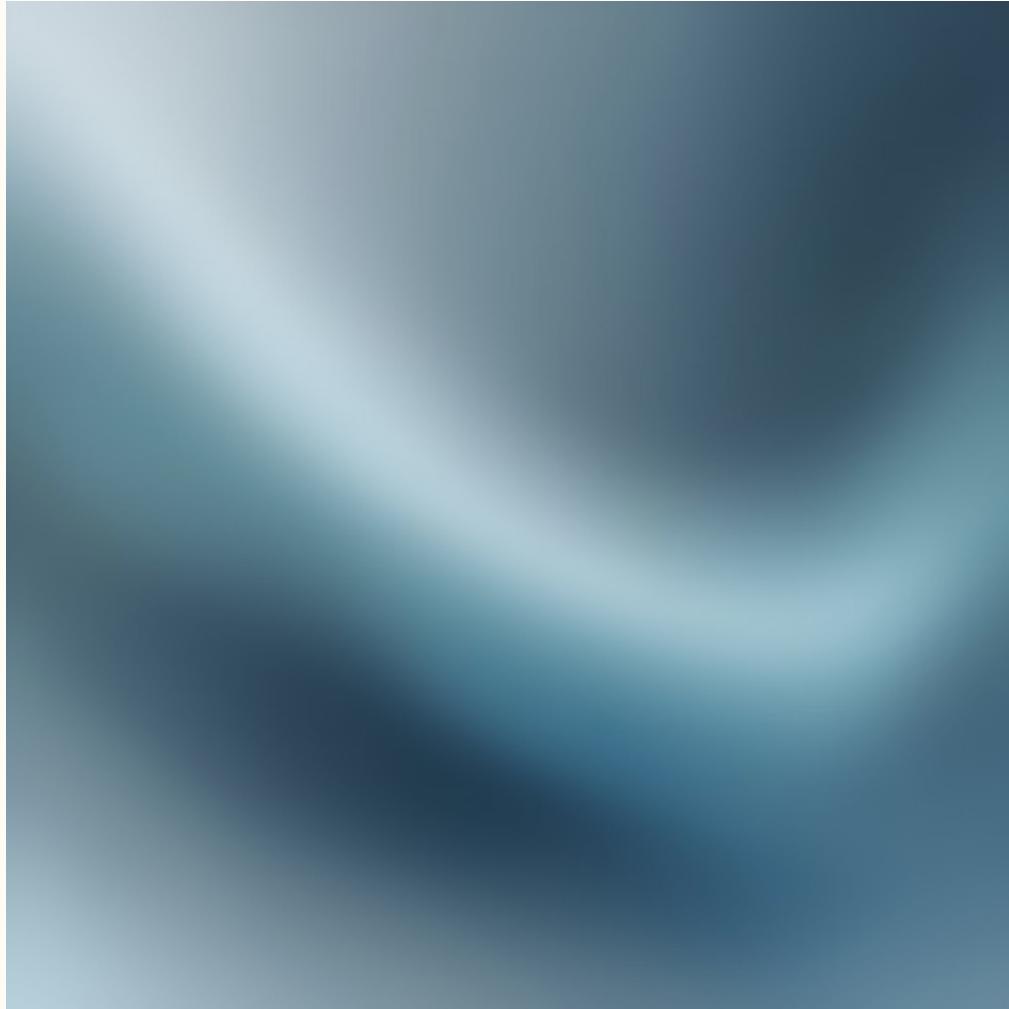
Typische Beispiele im IT-Bereich

- *Beschriebene Features fehlen oder funktionieren fehlerhaft*
- *Performance liegt unter zugesichertem SLA-Wert*
- *Verfügbarkeit unterschreitet vereinbarte Schwellenwerte*
- *Sicherheitsanforderungen nicht umgesetzt (fehlende Verschlüsselung)*
- *Schnittstellen funktionieren nicht wie spezifiziert*

Hauptursachen

Schlechtleistungen entstehen häufig durch unklare oder unvollständige Anforderungsdefinitionen, fehlende oder unzureichende Tests sowie Abnahmen ohne strukturierten Prüfkatalog. Nicht-funktionale Anforderungen wie Performance und Security sind besonders kritisch.

Falschlieferung erkennen und behandeln



Kernmerkmale

Bei einer Falschlieferung wurde ein grundsätzlich anderes Produkt geliefert als vereinbart – falsches Modell, falsche Version oder falsches Paket.

Praxisbeispiele IT

- **Software-Editionen:** Windows Pro bestellt, Windows Home geliefert
- **Hardware-Modelle:** Falsche Firewall-Appliance oder Server-Konfiguration
- **Lizenztypen:** 1-Jahres-Lizenz statt 3-Jahres-Lizenz
- **Softwarepakete:** Standard-Edition statt Enterprise-Edition

Häufige Ursachen

Verwechslung von Artikelnummern, Editionen oder Lizenzmodellen sowie fehlerhafte Stücklisten sind die Hauptgründe für Falschlieferungen.

Minderlieferung: Umfang und Menge

Definition

Der gelieferte Umfang oder die Menge ist kleiner als im Vertrag vereinbart – sei es bei Stückzahl, Modulen, Lizzenzen oder Zubehör.

Hardware-Beispiele

- *10 Notebooks bestellt, nur 8 geliefert*
- *Server ohne bestellte SFP-Module oder Rails*
- *Fehlende Netzteile oder Kabel*

Software/Lizenz-Beispiele

- *Lizenzpaket für 50 User bestellt, nur 25 freigeschaltet*
- *Fehlende Zusatzmodule trotz Vereinbarung*
- *Unvollständige Subscription-Rechte*

Typische Ursachen

Lieferengpässe beim Hersteller, Kommissionierfehler im Lager, unklare oder fehlerhafte Stücklisten sowie Kommunikationsprobleme zwischen Bestell- und Lieferprozess.

Best Practices: Mangel-Management

Systematische Prüfung

Jede Lieferung muss sofort gegen das „Soll“ geprüft werden. Vergleichen Sie systematisch mit allen relevanten Dokumenten.

Lückenlose Dokumentation

Dokumentieren Sie jeden Mangel nachweisbar und detailliert:

- **Was:** Genaue Beschreibung des Mangels
- **Wann:** Zeitpunkt der Entdeckung
- **Auswirkung:** Konsequenzen für Projekt/Betrieb
- **Nachweis:** Ticket-Nummer, Protokoll, Screenshots

Die sofortige Meldung und Dokumentation von Mängeln ist nicht nur rechtlich wichtig, sondern schützt auch vor Beweislastumkehr und ermöglicht schnelle Nachbesserung ohne Projektverzögerungen.

Reflexionsfragen für die Praxis

1

Unterscheidung Schlechtleistung vs. Falschlieferung

Wie erkennst du bei Software sauber den Unterschied? Welche Dokumente und Merkmale helfen bei der Abgrenzung?

2

Objektiver Nachweis

Welche Dokumente und Quellen brauchst du konkret, um einen Mangel objektiv und gerichtsfest nachzuweisen?

3

Risiken verzögerter Meldung

Welche rechtlichen, technischen und wirtschaftlichen Risiken entstehen, wenn Mängel nicht sofort dokumentiert und gemeldet werden?

4

Präzise Abnahmekriterien

Wie würdest du ein messbares Abnahmekriterium formulieren, damit „Schlechtleistung“ objektiv bewertbar ist und keine Interpretationskonflikte entstehen?

5

Prüfschritte vor Abnahme

Welche Tests und Prüfschritte planst du systematisch ein, um Schlechtleistung bereits vor der Abnahme zu identifizieren?

6

Wareneingangs-Checkliste

Welche Prüf-Checkliste nutzt du bei Wareneingang, um Minderlieferungen und Falschlieferungen nicht zu übersehen?