

IT-Recht

Hochschule Aalen
Sommersemester 2024

Jana Thieme

Dipl.-Jur. Univ.

jana.thieme@hs-aalen.de

Überblick über die gesamte Vorlesung

- Einführung in das juristische Denken und Arbeiten 1 15.03.2024
- Einführung in das juristische Denken und Arbeiten 2 22.03.2024
- Grundlagen des Vertragsrechts 1 05.04.2024
- Grundlagen des Vertragsrechts 2 12.04.2024
- Fälle zum Vertragsrecht 19.04.2024
- Datenschutzrecht 1 26.04.2024
- Datenschutzrecht 2 03.05.2024
- Urheberrecht 1 10.05.2024
- Urheberrecht 2 17.05.2024
- IT-Vertragsrecht 1 31.05.2024
- **IT-Vertragsrecht 2 07.06.2024**
- Onlinerecht 14.06.2024
- Übungsklausur 21.06.2024
- Durchsprache Übungsklausur 28.06.2024

Wiederholung

IT-Vertragsrecht

Allgemeines

IT-Vertragsrecht

= Vertragsrecht der Informationstechnologie

= Recht der Verträge, deren zentraler Gegenstand die IT ist

- Software
 - Hardware
 - Dienstleistungen
- Vielfalt der Rechtsnatur von IT-Verträgen

„Den IT-Vertrag“ gibt es nicht ...

- Der IT-Vertrag ist kein einheitlicher Vertragstypus, sondern eine **Mischung** aus Werk-, Dienst-, Miet- und Kaufvertrag
- Die **Definition der Leistungen** ist von zentraler Bedeutung im Hinblick auf Leistungsumfang, Gewährleistung, Haftung, Vergütung, Kündigung, Abnahme, Vertraulichkeit, Datenschutz etc.

„Den IT-Vertrag“ gibt es nicht ...

- Der IT-Vertrag ist kein einheitlicher Vertragstypus, sondern eine **Mischung** aus Werk-, Dienst-, Miet- und Kaufvertrag
- Die **Definition der Leistungen** ist von zentraler Bedeutung im Hinblick auf Leistungsumfang, Gegenleistung, Haftung, Vergütung, Kündigung, Abnahme, Vertraulichkeit, Datenschutz etc.

Neues Vertragsrecht im BGB ab 01.01.2022:

- **Stärkung des digitalen Binnenmarkts**
- **Schaffung erhöhter Rechtssicherheit**

NEU: Verträge über digitale Produkte, §§ 327 ff. BGB

§ 327 BGB - Anwendungsbereich

- (1) Die Vorschriften dieses Untertitels sind auf Verbraucherverträge anzuwenden, welche die Bereitstellung **digitaler Inhalte** oder **digitaler Dienstleistungen** (digitale Produkte) durch den Unternehmer gegen Zahlung eines Preises zum Gegenstand haben. Preis im Sinne dieses Untertitels ist auch eine digitale Darstellung eines Werts.
- (2) **Digitale Inhalte sind Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt werden.** Digitale Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die dem Verbraucher
 1. die Erstellung, die Verarbeitung oder die Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu solchen Daten ermöglichen, oder
 2. die gemeinsame Nutzung der vom Verbraucher oder von anderen Nutzern der entsprechenden Dienstleistung in digitaler Form hochgeladenen oder erstellten Daten oder sonstige Interaktionen mit diesen Daten ermöglichen.

NEU: Ware mit digitalen Elementen, §§ 475 b ff. BGB

- Waren mit digitalen Elementen sind körperliche Gegenstände, die in einer Weise digitale Produkte enthalten oder mit ihnen verbunden sind, dass sie ihre Funktionen ohne diese digitalen Produkte nicht erfüllen können, § 327 Abs. 3 S. 1 BGB
- Beispiel Smartwatch
 - kann ihre Funktionen nur mittels einer Software erfüllen

Hardware-Verträge

1. Hardware-Verträge

1.1 Kauf von Hardware

1.2 Miete von Hardware

1.3 Leasing von Hardware

1.4 Wartung von Hardware

2. Software-Verträge

3. Wartung und Pflege von Hard- und Software

4. Sonderformen

Hardware-Verträge

1. Hardware-Verträge
2. **Software-Verträge**
 - 2.1 **Kauf von Software**
 - 2.2 Miete von Software
 - 2.3 Application Service Providing (ASP)
 - 2.4 Erstellung von Individualsoftware
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. Sonderformen

Software-Verträge

Software

= Computerprogramm

= eine Folge von Befehlen die nach Aufnahme in einem maschinenlesbaren Träger fähig sind, zu bewirken, dass eine Maschine mit informationsverarbeitenden Fähigkeiten eine bestimmte Funktion oder Aufgabe oder ein bestimmtes Ergebnis anzeigt, ausführt oder erzielt

§ 1 der Mustervorschriften der WIPO

- Oberbegriff für ausführbare Programme und die dazugehörigen Daten
- mit der Hilfe von Software ist ein softwaregesteuertes Gerät in der Lage, Aufgaben zu erledigen
- Software wird häufig durch die Begriffe Skript oder Anwendung beschrieben
- ohne Software ist die Hardware nicht betriebsfähig

Kauf von Software

Software = Sache i.S.d. § 90 BGB?

§ 90 BGB - Begriff der Sache

Sachen im Sinne des Gesetzes sind nur körperliche Gegenstände.

- geistiges Gut ≠ körperlicher Gegenstand
- dennoch bei dauerhafter Überlassung von Standard-Software gegen Einmalzahlung (+), BGH, Urt. V. 15.11.2006 – XII ZR 120/04
- anwendbar ist Kaufrecht, §§ 433 ff. BGB

Kauf von Software

Hauptleistungspflichten der Verkäufers gem. § 433 BGB

- Übergabe und Übereignung der Sache
 - Übergabe und Übereignung auf einem Datenträger
 - Einräumung der Möglichkeit, die Software aus dem Internet herunterzuladen
- keine Sach- oder Rechtsmängel
 - Bedienungsanleitung bzw. Benutzerhandbuch muss überlassen werden
 - Nutzungsrechte an der Software müssen übertragbar sein
 - Verbot des Erstellens einer notwendigen Sicherheitskopie ist unzulässig, § 69 d Abs. 2 UrhG

Kauf von Software

Hauptleistungspflichten der Käufers gem. § 433 BGB

- Kaufpreiszahlung
- Abnahme der Kaufsache

Hardware-Verträge

1. Hardware-Verträge
2. **Software-Verträge**
 - 2.1 Kauf von Software
 - 2.2 Miete von Software**
 - 2.3 Application Service Providing (ASP)
 - 2.4 Erstellung von Individualsoftware
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. Sonderformen

Miete von Software

bei zeitlich begrenzter Überlassung von Standard-Software gegen regelmäßige Zahlung

Vorteile

- immer die aktuellste Software
 - zur Überbrückung von Zeiträumen bei der Einrichtung neuer Systeme
 - geringe finanzielle Belastung insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen
- anwendbar ist Mietrecht, §§ 535 ff. BGB

Miete von Software

Hauptleistungspflichten der Vermieters

- Gebrauchsüberlassung der Mietsache während der Mietzeit
- Erhaltung der Betriebsfähigkeit

Miete von Software

Hauptleistungspflichten der Mieters

- Zahlung der Miete

Nebenleistungspflichten des Mieters, § 241 Abs. 2 BGB

- Duldung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten
- Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte
 - Einzelplatzlizenzen dürfen nicht an mehreren Computern verwendet werden

Rückgabepflicht des Mieters, § 546 BGB

- Rückgabe der Mietsache nach Beendigung des Mietverhältnisses
 - Verbot des Erstellens einer notwendigen Sicherheitskopie ist zulässig

Hardware-Verträge

1. Hardware-Verträge
2. **Software-Verträge**
 - 2.1 Kauf von Software
 - 2.2 Miete von Software
 - 2.3 Application Service Providing (ASP)**
 - 2.4 Erstellung von Individualsoftware
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. Sonderformen

Application Service Providing (ASP)

= Fernnutzung von Softwareprogrammen über das Internet oder andere Netze

- Systembetreiber stellt eigene oder erworbene Software zur Verfügung
- Benutzer nutzt Software, ohne dass diese auf seinem eigenen Computer installiert ist
- i.d.R. „one-to-many“-Modell

Vorteile:

- Outsourcing-Möglichkeit für kleine und mittlere Unternehmen
- keine Kosten für Anschaffung und Pflege der Software

Risiken:

hohe Abhängigkeit vom Anbieter

- anwendbar ist Mietrecht, §§ 535 ff. BGB, BGH, Urt. V. 15.11.2006 – XII ZR 120/04

Application Service Providing (ASP)

Hauptleistungspflichten der Vermieters gem. § 535 BGB

- Gebrauchsüberlassung der Mietsache während der Mietzeit
 - Zurverfügungstellung der Software auf dem Server des Providers
 - Einräumung einer Zugriffsmöglichkeit für den Anwender für eine begrenzte Zeit
 - Vereinbarung über die Verfügbarkeit zu Haupt- und Nebennutzungszeiten
- Erhaltung der Betriebsfähigkeit
 - Durchführung von Wartungsarbeiten nur zu Nebennutzungszeiten

Application Service Providing (ASP)

Hauptleistungspflichten der Mieters gem. § 535 BGB

- Zahlung der Miete
 - Pauschalen
 - Vergütung in Abhängigkeit von der Dauer, der Anzahl der Zugriffe oder dem Datenvolumen

Nebenleistungspflichten des Mieters, § 241 Abs. 2 BGB

- Duldung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten
- Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte

Rückgabepflicht des Mieters, § 546 BGB

- Rückgabe der Mietsache nach Beendigung des Mietverhältnisses
 - nach Ablauf der Mietzeit ist i.d.R. durch eine Programmsperre kein Zugriff auf die Software mehr möglich

Software-Verträge

1. Hardware-Verträge
2. **Software-Verträge**
 - 2.1 Kauf von Software
 - 2.2 Miete von Software
 - 2.3 Application Service Providing (ASP)
 - 2.4 Erstellung von Individualsoftware**
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. Sonderformen

Erstellung von Individualsoftware

Erstellung, Veränderung, Ergänzung, Anpassung oder Umstellung von Software.

Problem: Vertragstypologische Einordnung

Rechtsprechung und Literatur

- geschuldet wird ein bei Vertragsschluss noch nicht fertiges Produkt
- Werkvertragsrecht lässt sowohl körperliche (z.B. Bauwerk) als auch unkörperliche Arbeitsergebnisse (z.B. Gutachten) als „Werk“ zu
- Erstellung von Individualsoftware ist ohne Weiteres als unkörperliches Arbeitsergebnis und somit als „Werk“ einzuordnen
- anwendbar ist Werkvertragsrecht, §§ 631 ff. BGB

Erstellung von Individualsoftware

Problem: Vertragstypologische Einordnung

NEU im Zuge der Schulrechtsmodernisierung 2002: § 650 Abs. 1 S. 1 BGB

Auf einen Vertrag, der die Lieferung herzustellender oder zu erzeugender beweglicher Sachen zum Gegenstand hat, finden die Vorschriften über den Kauf Anwendung.

Software = Sache i.S.d. § 90 BGB, BGH, Urt. V. 15.11.2006 – XII ZR 120/04

- Ist Werkvertragsrecht anwendbar?
- Ist Kaufrecht anwendbar?

Erstellung von Individualsoftware





Lösung: Schwerpunkt des Vertrages

- ist die Lieferung der Schwerpunkt des Vertrages, kommt es über § 650 Abs. 1 S. 1 BGB zur Anwendbarkeit von Kaufrecht
- bilden die Planungsleistungen den Schwerpunkt des Vertrages, ist Werkvertragsrecht anwendbar

Fazit

- bei der Erstellung von Individualsoftware stehen die planerischen und geistig-schöpferischen Leistungen des Programmierers im Vordergrund
- diese Tätigkeiten bilden den Schwerpunkt des Vertrages
- anwendbar ist Werkvertragsrecht, §§ 631 ff. BGB

Exkurs: Kaufvertragsrecht und Werkvertragsrecht im Vergleich

Bereich	Kaufvertragsrecht	Werkvertragsrecht
Vertragspflicht (Zweck des Vertrages)	Übergabe und Übereignung der Sache (Warenumsatz), § 433 Abs. 1 BGB	Herstellung des Werkes, § 631 Abs. 1 BGB (Erfolgsbezogenheit)
Nacherfüllung Wahlrecht	Wahlrecht Käufer, § 439 Abs. 1 BGB	Wahlrecht Auftragnehmer, § 635 Abs. 1 BGB
Abnahme 	---	Abnahme  § 640 BGB
Selbstvornahme Kostenvorschuss	---	Selbstvornahme Kostenvorschussanspruch § 637 BGB
Verjährungsfristen Länge und Beginn	30 Jahre, § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB 5 Jahre, § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB 2 Jahre, § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB bei Grundstücken mit Übergabe: bei Ablieferung der Sache	2 Jahre, § 634a Abs. 1 Nr. 1 BGB 5 Jahre, § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB 3 Jahre, § 634a Abs. 1 Nr. 3 BGB ab Abnahme 
Untersuchungs- und Rügepflicht	§ 377 HGB	---
Ausschluss Mängelrechte	Kenntnis + grobfahrlässige Unkenntnis bei Vertragsabschluss, § 442 Abs. 1 Satz 2 BGB	Kenntnis bei Abnahme,  § 640 Abs. 2 BGB
Kündigung	---	Kündigungsrecht des Auftraggebers § 649 BGB

Erstellung von Individualsoftware

Hauptleistungspflichten der Unternehmers gem. § 631 BGB

- Herstellung des versprochenen Werkes
 - Regelung über Dauer und Umfang der Prüfung bei Abnahme
- keine Sach- oder Rechtsmängel
 - vorgegeben durch Pflichtenheft gemäß DIN 69901
 - typische Mängel: Funktionsmängel, Inkompatibilität, zu geringe Geschwindigkeit, Viren, Trojaner etc.

Erstellung von Individualsoftware

Hauptleistungspflichten der Bestellers gem. § 631 BGB

- Entrichtung der vereinbarten Vergütung

Exkurs: Vor- und Nachteile der gängigsten Vertragstypen

Vor- und Nachteile Kaufvertrag

- nach 2 Jahren (B2B: 1 Jahr) keine Gewährleistung mehr
- Einmalzahlung zur Abgeltung aller Ansprüche, i.d.R. vor Überlassung
- Support / Pflege / Wartung kann daneben erfolgen (Dienstvertrag)
- Nutzungsrecht zeitlich unbegrenzt

Vor- & Nachteile Mietvertrag

- regelmäßige Zahlungen durch Lizenznehmer
- Gewährleistungspflicht des Lizenzgebers (= Erhalt der Mietsache im vereinbarten Zustand) während kompletter Vertragsdauer
- nur über Gewährleistung hinausgehender Support kann zusätzlich vergütet werden
- Nutzungsrecht endet mit Vertragsende

Vor- & Nachteile Werkvertrag

- Erfolg wird geschuldet → solange Erfolg nicht eingetreten ist, hat Lizenznehmer noch Erfüllungsanspruch!
- Abnahme erforderlich
- Lizenzgeber sollte Abschlagszahlungen vereinbaren (Milestones), da Fälligkeit sonst erst nach Abnahme

Wartung und Pflege von Software / Hardware

1. Hardware-Verträge
2. Software-Verträge
- 3. Wartung und Pflege von Hard- und Software**
4. Sonderformen

Wartung und Pflege von Software / Hardware

= Dauerschuldverhältnis, wenn wiederkehrende Leistung

Besonderheit

Dauerschuldverhältnisse können aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden, § 314 BGB

Gründe für die dauerhafte Wartung und Pflege von Software

- gesetzliche Neuerungen (z.B. im Bereich der Buchhaltung)
- IT-Sicherheit (z.B. Bedrohungen durch neue Formen von Schadcode)

Wartung und Pflege von Software / Hardware

Vertragstypus „Werkvertrag“

- Schwerpunkt Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit und Beseitigung von Störungen
- Werkvertrag, §§ 631 ff. BGB (Erfolg wird geschuldet)
- z. B. Entfernung von Schadcode, Instandsetzung etc.

Vertragstypus „Dienstvertrag“

- Schwerpunkt laufende Serviceleistung als solche
- Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB (Tätigwerden wird geschuldet)
- z. B. Diagnose von Mängeln, Support etc.

Wartung und Pflege von Software / Hardware

Dauerschuldverhältnisse enden durch

- Ablauf der vereinbarten Laufzeit
- Aufhebung
- ordentliche Kündigung
- Kündigung von Dauerschuldverhältnissen aus wichtigem Grund, § 314 BGB (z. B. wegen dauerhafter Schlechterfüllung oder ständiger Überschreitung der Reaktionszeiten)

Praxis

Mindestvertragslaufzeit mit turnusmäßigen Verlängerungszeiten

Sonderformen

1. Hardware-Verträge
2. Software-Verträge
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. **Sonderformen**
 - 4.1 **Freeware/Shareware**
 - 4.2 Open Source Software
 - 4.3 Cloud-Computing
 - 4.4 Service Level Agreement

Sonderformen

Freeware

Software steht umsonst ohne Einschränkung zur Verfügung

- Schenkungsvertrag, § 516 BGB

Shareware

Eingeschränkte Überlassung eines Probeexemplars auf Zeit

- Kauf auf Probe, § 454 BGB

Sonderformen

1. Hardware-Verträge
2. Software-Verträge
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. **Sonderformen**
 - 4.1 Freeware/Shareware
 - 4.2 Open Source Software**
 - 4.3 Cloud-Computing
 - 4.4 Service Level Agreement

Sonderformen

Open Source Software

„General Public Licence“ (GPL): Software wird kostenfrei und ohne Einschränkungen auf Dauer überlassen, jeder darf verändern und weiterverarbeiten

„Copy Left Licence“ (CLL): Software darf frei vertrieben werden, muss aber wieder Regelungen der GPL unterworfen sein

- wenn kostenfrei Schenkungsvertrag
gem. § 516 BGB
- wenn kostenpflichtig Kaufvertrag
gem. §§ 433 ff. BGB

Sonderformen

1. Hardware-Verträge
2. Software-Verträge
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. **Sonderformen**
 - 4.1 Freeware/Shareware
 - 4.2 Open Source Software
 - 4.3 Cloud-Computing**
 - 4.4 Service Level Agreement

Cloud-Computing

= Netzwerk, dass sich dynamisch an die Bedürfnisse des Nutzers anpasst

- Anwender greift auf die Systeme des Anbieters zu
- Anwender verlagert komplette Infrastruktur in die „Cloud“ und kann flexibel benötigte Kapazitäten auswählen und nicht benötigte Kapazitäten abwählen

Wichtigste Erscheinungsformen:

- Infrastructure-as-a-Service (IaaS)
- Platform-as-a-Service (PaaS)
- Software-as-a-Service (SaaS)

Cloud-Computing

Infrastructure-as-a-Service (IaaS)

Zurverfügungstellung bedarfsabhängigen Speicherplatzes und Rechenleistung

Platform-as-a-Service (PaaS)

Möglichkeit, in der „Cloud“ eigene Software zu entwickeln

Software-as-a-Service (SaaS)

Nutzung erworbener Software oder Software des Cloud-Anbieters

Cloud-Computing

- typengemischte Verträge
- i.d.R. Mietrecht anwendbar, §§ 535 ff. BGB
- Vergütung erfolgt nutzungsabhängig (Speichervolumen, Datenvolumen, Nutzung von Softwaremodulen)

Problem: Dynamische Verschiebung der Daten des Anwenders

- Anwendbarkeit internationalen Rechts
 - Datenschutzproblematik

Sonderformen

1. Hardware-Verträge
2. Software-Verträge
3. Wartung und Pflege von Hard- und Software
4. **Sonderformen**
 - 4.1 Freeware/Shareware
 - 4.2 Open Source Software
 - 4.3 Cloud-Computing
 - 4.4 **Service Level Agreement**

Service Level Agreement (SLA)

= Leistungsstandard-Vereinbarung

regelt die Qualität der Leistung gegenüber dem Servicenehmer

- während es sich beim Grundvertrag um einen Dienstvertrag oder Mietvertrag handelt, beschränkt sich das SLA auf die Konkretisierung der Ansprüche des Kunden bei Leistungsstörungen
- Ansprüche des Kunden bei Leistungsstörungen werden dezidiert beschrieben und stellen ein eigenes Leistungsstörungenrecht dar
- weitere gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt
- In der Regel werden ASP-Verträge und andere Providerverträge mit einem SLA-Vertrag verbunden, in dem die ständige Verfügbarkeit des gemieteten IT-Systems für den Nutzer der IT-Leistung geregelt wird.

Service Level Agreement (SLA) – Warum überhaupt?

- gesetzliche Vorschriften enthalten keine brauchbare Qualitätsdefinition, § 243 Abs. 1 BGB bestimmt: „Leistungen mittlerer Art und Güte“
- fehlt eine vertragliche Regelung, durch welche die Verfügbarkeit beschränkt wird, so hat der Anbieter grundsätzlich für eine 100%ige Verfügbarkeit einzustehen (BGH, Urteil v. 12.12.2000 „Online-Banking“)
- im IT-Bereich sind zumeist „maßgeschneiderte Lösungen“ notwendig, gesetzliche Gewährleistungsansprüche passen oft nicht
 - keine verschuldensunabhängige Mängelansprüche im Dienstvertragsrecht
 - werkvertragliches Nachbesserungsrecht faktisch ausgeschlossen, da für den Kunden in Zeiten des schnellen Internets wenig interessant

Service Level Agreement (SLA) – Inhalte

Ein SLA enthält in der Regel folgende Vereinbarungen:

- Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit
- Verpflichtung zum Reporting
- Leistungen zur Störungsbeseitigung
- Sanktionen

Service Level Agreement (SLA) – Inhalte

Ein SLA enthält in der Regel folgende Vereinbarungen:

- Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit
 - Dauer der Uptime pro Zeiteinheit
 - Antwortzeit eines Systems
- Verpflichtung zum Reporting
- Leistungen zur Störungsbeseitigung
- Sanktionen

Service Level Agreement (SLA) – Inhalte

Ein SLA enthält in der Regel folgende Vereinbarungen:

- Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit
 - Dauer der Uptime pro Zeiteinheit
 - Antwortzeit eines Systems
- Verpflichtung zum Reporting
 - der Kunde muss die Möglichkeit erhalten, die Erfüllung der Verfügbarkeitsvereinbarung zu überprüfen
 - Anbieter muss dem Kunden regelmäßig eine Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität zur Verfügung stellen
- Leistungen zur Störungsbeseitigung
- Sanktionen

Service Level Agreement (SLA) – Inhalte

Ein SLA enthält in der Regel folgende Vereinbarungen:

- Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit
 - Dauer der Uptime pro Zeiteinheit
 - Antwortzeit eines Systems
- Verpflichtung zum Reporting
 - der Kunde muss die Möglichkeit erhalten, die Erfüllung der Verfügbarkeitsvereinbarung zu überprüfen
 - Anbieter muss dem Kunden regelmäßig eine Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität zur Verfügung stellen
- Leistungen zur Störungsbeseitigung
 - Vereinbarung von Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten
- Sanktionen

Service Level Agreement (SLA) – Inhalte

Ein SLA enthält in der Regel folgende Vereinbarungen:

- Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit
 - Dauer der Uptime pro Zeiteinheit
 - Antwortzeit eines Systems
- Verpflichtung zum Reporting
 - der Kunde muss die Möglichkeit erhalten, die Erfüllung der Verfügbarkeitsvereinbarung zu überprüfen
 - Anbieter muss dem Kunden regelmäßig eine Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität zur Verfügung stellen
- Leistungen zur Störungsbeseitigung
 - Vereinbarung von Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten
- Sanktionen
 - Pauschalierter Schadensersatz, Vertragsstrafen oder Kündigungsmöglichkeit

Service Level Agreement (SLA) – Beispiel

„Das IT-System ist mit einer Verfügbarkeit von 98,5% durchgehend 24 Stunden, 7 Tage die Woche einsatzfähig.“

- **Bezugszeitraum von einer Woche:** erlaubter Stillstand (maximum downtime) = 2,52 Stunden pro Woche
- **Bezugszeitraum von einem Jahr:** erlaubter Stillstand = 131,4 aufeinander folgende Stunden (= ca. 5,5 Tage)
- Berücksichtigung der Wartungsfenster bei Verfügbarkeitsmessung? (regelmäßige Wartungsintervalle, vorherige Genehmigung von außerplanmäßiger Wartung)

IT-Recht

Hochschule Aalen
Sommersemester 2024

Jana Thieme

Dipl.-Jur. Univ.

jana.thieme@hs-aalen.de