

# ERP, CRM, DMS, SAAS, AGILE PROJEKTE & Co.

---

Die 10 größten Fehler von Verbundgruppen  
im IT-Recht und wie man sie vermeidet

---

RA / FA Alexander Wagner, WG W RECHTSANWÄLTE / Partner

**A. Einleitung:**  
**Wer unterschreibt so etwas?**

---

# A. Einleitung: Wer unterschreibt so etwas?

---

ERP, CMS, DMS, FiBu, WaWi, Clearing-Center, BI Tools, Webpage, E-Shops, Plattformlösung, Kassensystem, Intranet, Bild-/Artikelportal, Outsourcing, Rechenzentrumsvertrag, Hosting, Housing, Betriebsvertrag, Pflegevertrag, SLA, Monitoring, SaaS, PaaS, IaaS, ASP, etc. sind Tagesgeschäft der Zentralen.

**ABER:** Wer würde nachfolgenden Vertrag unterzeichnen?

# A. Einleitung: Wer unterschreibt so etwas?

---

Die Verbundgruppenzentrale „Giga-Service GmbH“ will durch einen Generalunternehmer (GU) ein Haus errichten lassen/umbauen lassen und die darin befindlichen Wohnungen an die Anschlusshäuser vermieten.

Der Vertrag sieht folgendes vor:

- Wie das Haus/die Wohnungen gestaltet ist/sind (Aufteilung, Ausstattung, etc.) ist noch vage und offen. Der GU darf das jedenfalls mitbestimmen.
- Das Haus darf zusammenstürzen. Der GU schuldet lediglich freundliches Bemühen. Die Zentrale „packt tatkräftig“ mit an.

# A. Einleitung: Wer unterschreibt so etwas?

---

- Wenn das Dach undicht ist, dann wird innerhalb der Gewährleistungsfrist die Zentrale dies durch den GU beheben lassen und dies gesondert dem GU entgelten.
- Der GU darf bestimmen, welche Mitglieder die Wohnungen beziehen und erhält den Mietzins.
- Das Projekt kostet, was es kostet und ist fertig, wenn es fertig ist.
- Die Zentrale bietet dem Mitglied einen „Brötchenbringservice“. Wenn dieser nicht reibungslos funktioniert, dann darf das Mitglied den gesamten Mietvertrag kündigen.

# **B. Juristische Kardinalsfehler in IT-Projekten**

---

# 1. Anbieter schuldet keinen Leistungserfolg

---

## HINTERGRUND

- Werkvertrag – Dienstleistungsvertrag in agilen/iterativen Projekten
- Anbieter argumentieren: Da zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung der Leistungsgegenstand nicht genau beschrieben ist, könne keine Erfolgsverantwortlichkeit geschuldet sein.

## LÖSUNG

- Konkrete Beschreibung im Vertrag, wie und wann sich der Leistungsgegenstand konkretisiert.
- **TIPP:** In Anlehnung an SCRUM.

# 1. Anbieter schuldet keinen Leistungserfolg

---

## WICHTIG

- Projektverantwortlichkeit klar regeln (ggf. RACI Matrix)
- Abnahme und Abnahmetests (Testart bestimmen!) regeln, Testunterstützung durch Dritte
- Freigaben im Projekt nur Vollständigkeitserklärung
- Bearbeitungsrechte? – Unabhängigkeit: Gerade bei Anpassungs(vor)-Arbeiten.  
PROBLEM indes: Standardapplikation wird angepasst.
- Quelltextherausgabepflicht ausdrücklich geregelt ist nur die „halbe Miete“, denn:
  - Immer auch Dokumentation des Quelltextes erforderlich.
  - Das aber bei SaaS und Standardapplikationen nicht/kaum durchsetzbar.



# 2. Zahlung von (vollständiger) Pflegegebühr trotz Gewährleistung

---

## HINTERGRUND

- Projekt erfolgreich abgenommen.
- Der Pflege/Supportvertrag beginnt ab Abnahme.
- Noch absurder: Updatevertrag bei SaaS.

## PROBLEM: Inhalt oft

- Hotline (Anwender) / Hotline (Fehlermeldung)
- Patch, Bugfix, Update, Upgrade, Release
- Pflegegebühr: z. B. 18 % des Lizenzpreises p. a.

## ABER

- Patch, Bugfix, Update ist eine Frage der Gewährleistung. Gewährleistung aber gesetzlich und in der Regel vertragsimmanent kostenfrei.
- Bei SaaS (h.M.: Miete) ist Updatevertrag völlig überflüssig.

## 2. Zahlung von (vollständiger) Pflegegebühr trotz Gewährleistung

---

### FOLGE

- Zum Teil innerhalb der Gewährleistungsfrist „Überzahlung“ oder bei SaaS schlicht „Doppelzahlung“

### ACHTUNG

- Selbst bei Anpassung von SaaS-Leistungen ist bis zum erfolgreichen Setup der „Mietgegenstand“ noch nicht wie geschuldet zur Verfügung gestellt.
- Warum also bereits SaaS-Gebühr vollständig fällig? Standardapplikation auf Testsystem gerade noch nicht angepasst.

# 3. Mangelnde Kostenkontrolle

---

## HINTERGRUND

- Verschiedene Modelle zur Projektsteuerung und Vergütung
  - Mile-Stone-Projekt
  - Wasserfall-Modell
  - Time and Material
    - **Problem:** Keine echte Kostenkontrolle
    - Auftragnehmer argumentiert: Wegen Abrechnung nach Zeit handelt es sich um einen Dienstvertrag und nicht um einen Werkvertrag

## LÖSUNG

- Fälligkeitsvoraussetzung jeder Rechnung ist nachvollziehbarer Tätigkeitsreport nach Zeit (Beginn / Ende), Datum, Tätigkeit und Person
- Die Vergütungsart ist für die Vertragsnatur unerheblich
- Höchstvergütung für Worst-Case vereinbaren (ggf. Malus-/Bonussystem)

# 4. Leistungsbegrenzungen

---

## HINTERGRUND

- In Betriebsverträgen, ASP, SaaS, Hosting wird oft ein Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart.

## BEISPIEL

- Die Betriebsbereitschaft beträgt 98 % bezogen auf das Jahr, Wartungsarbeiten nicht eingeschlossen. Die Verfügbarkeit wird reportet. Es zählen die Messinstrumente des Anbieters.
- Die SLA-Gebühr beträgt 2 % der Jahresbetriebssumme/Jahreslizenzsumme.

# 4. Leistungsbegrenzungen

---

## PROBLEM:

- Verfügbarkeit gering
- Anwendung darf 2 Wochen am Stück stehen
- Wann und wie oft wird gewartet? An welchen Tagen? Kerngeschäftstätigkeit der Anschlusshäuser?
- SLA stellt Einschränkung der Leistungspflicht dar, für die auch noch gezahlt werden soll?
- Ob die Verfügbarkeit eingehalten wurde bestimmt der Anbieter
- ASP + SaaS nach herrschender Meinung = Miete  
→ welcher Mieter zahlt dem Vermieter die Reparatur der Heizungsanlage?
- **Besonders kritisch:** ZR / ZF Applikationen hinsichtlich Stillstandzeit
- Reaktionszeit ist nicht Wiederherstellungszeit

# 5. Schadensersatzbegrenzungen und fehlende rechtsverbindliche Termine

---

## HINTERGRUND

- Häufig in den AGB/dem Vertrag Haftung des Anbieters für Mangelfolgeschäden/Betriebsunterbrechung, etc. ausgeschlossen – außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Termine werden als „voraussichtlich“, „ca.“, „geplant“, etc. bezeichnet.

## PROBLEM

- Im Bereich Kassensysteme, Warenwirtschaft, Logistik, Finanzbuchhaltung, ZR/ZF hohe Schadenssummen zu erwarten. Verbindliche Umstellungstermine von größter Bedeutung.

## LÖSUNG

- Höchstbegrenzung ausschließen oder verhandeln. Kaufmännisches Argument: Versicherung? Kaufmännisches Risiko des Stillstandes analysieren! GoLive als verbindlichen Termin definieren (Pönale?)

# 6. Keine Kopplung Setup-Projekt und Dauerschuldverhältnis, Vertrags- und Anbietermehrheiten

---

## HINTERGRUND

- Dem SaaS Vertrag ist ein Setupprojekt vorgeschaltet. Das Setup-Projekt und SaaS Vertrag werden durch verschiedenen Unternehmen des Anbieterkonzerns geleistet.

## PROBLEM

- Trotz scheitern des Setupprojektes kann Dauerschuldverhältnis laufen. Einheitliche Verantwortlichkeit der Anbietergesellschaften wird aus „den Angeln gehoben“.

## LÖSUNGSVORSCHLAG

- Einheitliches Leistungsinteresse klar vertraglich regeln und die Gesamtverantwortlichkeit klar regeln. Klare „Schicksalsregelung“ der Verträge regeln

# 7. Mangelnde Ressourcensicherheit

## Mangelnde Datenverfügbarkeit

---

### HINTERGRUND

- Anbieter hostet/betreibt für Verbundgruppe geschäftsrelevante Applikationen. Vertrag sieht keinen Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes/Vermieterpfandrechtes hinsichtlich Verbundgruppendaten vor.
- Verbundgruppe will Entgelt mindern wegen Schlechtleistung oder außerordentlich kündigen.

### PROBLEM

- Dienstleister droht mit „Abschalten“ und verweigert Datenherausgabe.

### LÖSUNG

- Zurückbehaltungsrecht der Zentrale nicht beschränken.
- Zurückbehaltungsrecht an Daten ausschließen.
- Vermieterpfandrecht ausschließen.
- Passwörter/Switch stets aktualisiert mitteilen. Positive Herausgabepflicht anordnen.



# 8. „Gesteigerte“ Mitwirkungspflicht der Zentrale

---

## HINTERGRUND

- Im Vertrag wird geregelt: Verbundgruppe benennt den „Gesamtprojektleiter“, die Verbundgruppe erarbeitet mit Auftragnehmer gemeinsam die Lösungskonzepte, Mitwirkung sei Hauptleistungspflicht der Zentrale, in technischen Anlagen wird auf „Unterstützung“ des Auftragnehmers und „Verantwortung“ der Zentrale abgestellt.

## PROBLEM

- Die Erfolgsverantwortlichkeit liegt nicht mehr alleine beim Auftragnehmer. Typisches Gepräge des Werkvertrages wird verwässert. Der Vertrag kann in einen Dienstleistungsvertrag „gedreht“ werden.

## LÖSUNG

- Auch technische Anlagen rechtlich bewerten
- Klarstellen im Vertrag, dass Partei/Rollenbezeichnung keine Auswirkung auf die Rechtsnatur des Vertrages hat.

# 9. Klare IP-Rechteregelelung

---

## HINTERGRUND

- Der Anbieter wird naturgemäß an jeder urheberrechtlichen Nutzung/Auswertung finanziell partizipieren wollen.

## PROBLEM

- Richtige Vertragspartei innerhalb der Verbundgruppenkonzernstruktur?
  - Shared Services?
- Bei welcher Gesellschaft sind die Anschluss Häuser vertraglich angeschlossen?
- Beschränkung auf Bestandsmitglieder zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung?
- Begriff des Mitgliedes: Problem bei Kooperation zwischen Kooperationen
- Überlassung der Leistung an Mitglied ist Verwertung im Rahmen der Vermietung, was ausdrücklich zugelassen sein muss, selbst wenn Leistung im Verhältnis Zentrale – Anschluss Haus nicht gesondert bepreist ist.

# 10. Versteckte Kosten nach Anpassungs-Projekt/Setup-Projekt

---

## HINTERGRUND

- Verbundgruppe beschafft Lizenzen und lässt die Standards customizen und gegebenenfalls parametrisieren und Schnittstellen zu Bestandslösungen erstellen.

## PROBLEM

- Der Anbieter pflegt in der Regel nur den Standard.

## LÖSUNG

- Genaue Definition des zu pflegenden Leistungsgegenstandes, insbesondere bei Individualisierungen

# Erfolgreiche Fehlervermeidung

---

1. Verbundgruppe bezieht in IT-Verträge ihre „Einkaufsbedingung IT“ ein.
2. Verbundgruppe schließt „Rahmenvertrag IT“ mit Dienstleister, sodass wesentliche Gesichtspunkte bereits „vorverhandelt“ sind
3. Kein Projekt von relevantem Ausmaß ohne Vertrag, der die konkrete Aufgabe so genau wie möglich juristisch regelt. Kann auch „übergeordneter“ Side-Letter sein.

WGW

# WGW RECHTSANWÄLTE

---



info@wgw.law



www.wgw.law

## Zentrale Bochum

---



Universitätsstraße 60  
44789 Bochum



+49 (0)234/588440-0



+49 (0)234/588440-41

## Zweigstelle Hagen

---



Körnerstraße 45  
58059 Hagen



+49 (0)2331/9149-0



+49 (0)2331/9149-41