

# Inhaltsverzeichnis

<i>Vorwort</i> .....	V
<i>Bearbeiterverzeichnis</i> .....	IX
<i>Inhaltsübersicht</i> .....	XI
<i>Abkürzungsverzeichnis</i> .....	XLIII
<i>Literaturverzeichnis</i> .....	LI
1. Kommentare und Buchveröffentlichungen .....	LI
2. Aufsätze .....	LV

## 1. Kapitel

### Einleitung

<b>I. Entwicklung</b> .....	2
<b>II. Definition und rechtliche Bedeutung</b> .....	5
<b>III. Gründe für ein Outsourcing-Projekt</b> .....	6
1. Reduzierung der IT-Kosten .....	7
2. Fixkosten werden durch Outsourcing zu variablen Kosten .....	7
3. Kernkompetenzen .....	8
4. Reduzierung der Fertigungstiefe .....	8
5. Verschlankung des Unternehmens (Kunden) .....	9
6. Service Levels .....	9
7. Verbesserung des Shareholder-Values .....	9
8. IT-Governance .....	10
<b>IV. Gründe, die gegen ein Outsourcing-Projekt sprechen</b> .....	11
1. Verlust von Entscheidungsspielräumen .....	11
2. Insourcing nur durch hohen Aufwand möglich .....	11
3. Abhängigkeit von Providern .....	12
4. Verlust von Know-how .....	12
<b>V. Fazit</b> .....	12

## 2. Kapitel

### Formen, Auslagerungsbereiche (Tasks), Commercial

<b>I. Formen</b> .....	13
1. Konzentration von IT-Services .....	16
a) Internes Sourcing (Konzentration von IT-Services im Unternehmen) ....	16
b) Konzerninternes Sourcing: Konzentration der IT-Services in einem Spin-off/Carve Out .....	18
aa) Rechtliche Betrachtung .....	21
(1) Spin-off durch Asset Transfer .....	21
(2) Spin-off durch Share Transfer .....	22
(3) Haftung .....	25
(4) Arbeitsrechtliche Fragen nach UmwG .....	26

(5) Anmeldung im Handelsregister .....	28
(6) Verschmelzungsbericht .....	29
bb) Spin-off Beispiele .....	30
cc) Aussichten der Spin-offs .....	32
2. Strategisches Outsourcing (Totales Outsourcing) .....	33
a) Organisatorische Vorgehensweise .....	33
aa) Due Diligence .....	36
(1) Aufbau Datenraum .....	37
(2) Transaktionskosten und Unternehmensbewertung .....	39
(3) Steuerliche Aspekte .....	40
(4) Informationsrechte des Veräußerers .....	40
(5) Due Diligence-List .....	41
(6) Haftung des Veräußerers .....	45
(7) Hold Harmless Letter .....	46
bb) Gründung eines Joint Ventures .....	57
(1) Leitung und Entscheidungskompetenzen .....	60
(2) Steuerliche Belastung .....	60
(3) Bilanztechnische Behandlung .....	60
(4) Gründungsformalitäten .....	60
(5) Haftung .....	60
(6) Finanzierung .....	62
(7) Ausscheiden von Mitgliedern oder Beendigung des Joint Ventures .....	62
(8) Eskalationsmanagement .....	63
(9) Kartellrechtliche Fragen (Fusionskontrolle) .....	63
(10) Gesellschaftsrechtliche Aspekte .....	63
(11) Gläubigerschutzvorschriften .....	64
(12) Konzernrechtliche Haftung .....	64
(13) Regelungsinhalte eines Joint Venture Vertrages .....	64
(14) Vor- und Nachteile eines Joint Ventures .....	65
cc) Übernahme des Joint Ventures .....	66
(1) Organisatorische Betrachtung .....	67
(2) Kartellrechtliche Anmeldung .....	67
(3) Formzwang der Übernahme .....	68
dd) Integration .....	70
(1) Übernahme Joint Venture/Direktübernahme .....	70
(2) Arbeitsrechtliche Fragen der Integration .....	70
(3) Post Merger Integration Management .....	75
b) Strategisches Outsourcing als M&A-Transaktion .....	82
aa) M&A-Prozess .....	82
bb) Post Closing .....	85
cc) Beispiel für ein strategisches Outsourcing durch eine M&A- Transaktion .....	85
c) Generelle Beispiele für strategisches Outsourcing .....	86
d) Fazit .....	89
3. IT-Outsourcing/Managed Service .....	89

4. Outtasking/Multisourcing (Multi-Vendor-Outsourcing) .....	89
a) Partielles Outsourcing (Outtasking) .....	89
b) Multisourcing (Multi-Vendor-Outsourcing) .....	90
5. Insourcing .....	93
a) Revidieren des Outsourcing-Projektes .....	93
b) Beispiele Insourcing .....	94
c) Rechtliche Fragen des Insourcings .....	95
6. Business Process Outsourcing (BPO) .....	95
a) Grundlagen .....	95
b) Governance .....	96
aa) Allgemeines .....	97
bb) Service Delivery und Project Manager .....	97
cc) Commercial und Contract Manager .....	99
dd) Security Manager .....	99
ee) Gremien und Zuständigkeiten .....	100
c) IT Security .....	101
aa) Grundlagen .....	101
bb) Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) des Kunden ...	102
cc) ISMS des Providers .....	102
dd) IT-Sicherheitsbeauftragter .....	102
ee) Berichte und Prüfungen .....	102
ff) Sicherheitsmaßnahmen .....	103
gg) Notfallbehandlung .....	103
d) Geschäftsprozesse des BPO .....	107
e) Risiken .....	107
f) Rechtliche Betrachtung und Vertragsgestaltung .....	107
7. Offshore-/Cross border Outsourcing .....	108
a) Entwicklung .....	108
b) Definition .....	110
c) Offshore-Regionen .....	111
aa) China .....	111
bb) Irland .....	112
cc) Osteuropa .....	112
dd) Indien .....	112
ee) Philippinen .....	114
d) Risiken .....	114
e) Auslagerungsbereiche für Offshore .....	114
f) Beispiele .....	116
g) Vorgehensweise .....	117
h) Rechtliche Fragen .....	118
8. ASP/SaaS .....	118
a) Geschäftsmodell ASP/SaaS .....	118
b) Abgrenzung zum Housing .....	119
c) Outsourcing-Form vs. Auslagerungsbereich .....	120
d) Rechtliche Betrachtung .....	121
aa) Vertragsverhältnis 1: Softwareproduzent und Application Service Provider .....	122

bb) Vertragsverhältnis 2: Application Service Provider und ASP-Kunde .....	123
cc) Mietrechtliche Hauptleistungspflichten .....	124
dd) Lizenzverhältnis zwischen ASP und ASP-Kunde .....	125
ee) SLA .....	125
9. Cloud Computing .....	126
a) Definition .....	127
b) Verhältnis Kunde/Cloud-Anbieter .....	130
c) Verhältnis Cloud-Anbieter untereinander .....	131
d) Cloud Produkte .....	132
e) Rechtliche Fragen .....	134
aa) Rechtliche Beziehung Endkunde zu Cloud .....	134
(1) Ein Cloud-Anbieter vs. Cloud-Kunde .....	134
(2) Mehrere Cloud-Anbieter .....	135
(3) Bereitstellung von Web- oder Filespace .....	135
(4) Bereitstellung von Applikationen .....	140
(5) Bereitstellen von Datenbanken .....	140
(6) Service-Level-Agreement .....	143
bb) Rechtliche Beziehungen innerhalb der Cloud .....	143
(1) Vertragliche Beziehung unter den Anbietern .....	144
(2) Gerichtsstand .....	144
cc) Lizenzmanagement in der Cloud .....	147
dd) Datenschutz .....	149
ee) Vertragliche Konstruktion .....	149
10. Crowd Sourcing .....	150
a) Ownership-Modell .....	151
aa) Vorbereitung der Challenge .....	151
bb) Bereitstellung der Challenge auf der OI-Plattform .....	152
cc) Annahme der Solution .....	153
b) Open-Source-Modell .....	154
aa) Vorbereitung des Offerings .....	154
bb) Bereitstellung der Challenge auf der OI-Plattform .....	155
cc) Schritt: Annahme der Solution .....	155
11. Contract Manufacturing .....	155
a) Geschäftsmodell .....	155
b) Qualitätssicherung .....	156
c) Vertragsrecht .....	157
d) Abgaben .....	158
<b>II. Auslagerungsbereiche (Tasks) .....</b>	<b>159</b>
1. Layer der IT-Infrastruktur .....	164
a) Rechenzentrums-Outsourcing (RZ-Outsourcing) .....	165
aa) Aufgaben von Rechenzentren .....	165
bb) Aufbau des RZ-Outsourcings .....	166
cc) Datawarehousing .....	170
dd) Housing .....	170
ee) Storage .....	171
ff) Strommodell („flat rate“) .....	171
gg) Ermittlung von Kennzahlen (non-SAP) .....	172

hh) Rechtliche Fragen des RZ-Outsourcings .....	173
(1) Rechtliche Einordnung des RZ-Outsourcings .....	173
(2) Leistungsstörungsrecht .....	175
(3) Lizenzfragen beim Hosting .....	178
(4) Datenbank .....	182
(5) Haftung nach dem TMG .....	184
b) SAP Basisbetrieb .....	190
aa) SAP-Grundlagen .....	191
(1) SAP Business Suite .....	191
(2) SAP NetWeaver .....	193
(3) SAP Business One .....	193
bb) SAP-Projekt .....	194
cc) System Integration (Solution) .....	195
dd) Operating der SAP-Software .....	196
(1) Leistungen beim SAP-Basisbetrieb .....	198
(2) Struktur eines SAP-Hostings .....	201
(3) Fertigungstiefe beim SAP-Hosting .....	204
(4) Ermittlung von Kennzahlen (SAP) .....	205
ee) Rechtliche Fragen .....	205
(1) Rechtliche Betrachtung der System Integration .....	205
(2) Rechtliche Betrachtung des Operating .....	207
c) Application Management Services (AMS) .....	212
aa) Leistungsumfang der Applikationsbetreuung .....	214
bb) Abgrenzung zu anderen Auslagerungsbereichen .....	216
cc) Application Management vs. Application Services Providing (ASP) .....	216
dd) Lizenzmanagement .....	216
ee) Application Management nach ITIL V3 (2011) .....	217
ff) Rechtliche Betrachtung .....	217
(1) Charakter der AMS-Leistungen .....	217
(2) Sachmängelhaftung versus AMS .....	218
(3) Hosting der Applikationen .....	219
(4) Application Service Providing .....	219
(5) Customizing .....	219
d) Local Area Network (LAN) .....	219
aa) ISO/OSI-Referenzmodell .....	219
(1) Physical Layer .....	221
(2) Data Link Layer .....	221
(3) Network Layer .....	221
(4) Transport Layer .....	222
(5) Session Layer .....	222
(6) Presentation Layer .....	222
(7) Application Layer .....	222
bb) Strukturierte Verkabelung (passive Komponenten) .....	223
cc) Aktive Komponenten .....	223
dd) Netzwerkmanagement .....	225
ee) SAN .....	227
ff) Voice over IP .....	228

gg)	Rechtliche Betrachtung .....	228
(1)	Miete eines Local Area Networks .....	228
(2)	Wartung eines Local Area Networks .....	230
(3)	Rechtliche Besonderheiten des VoIP .....	230
e)	Wide Area Network (WAN) .....	231
aa)	Technische Definition .....	231
bb)	Aufbau eines WAN-Netzes .....	233
cc)	Rechtliche Fragen .....	235
(1)	Access auf den Backbone .....	235
(2)	Zurverfügungstellung von IT-Infrastrukturen .....	236
(3)	Schutzmaßnahmen .....	236
f)	Mail-System .....	239
g)	Desktop-Services und Client-/Server-Management .....	239
aa)	Desktop-Services/IMAC .....	240
bb)	Client-/Server-Management .....	243
cc)	Server-based Computing/Thin-Clients .....	243
dd)	Green IT .....	245
ee)	Multifunktionsdrucker .....	245
ff)	Rechtliche Fragen des Desktop-Services und Client-/Server- Managements .....	246
(1)	IT-Miete .....	246
(2)	Entstörung .....	246
(3)	Entsorgung (IMAC) .....	247
(4)	Rechtliche Fragen der Green IT .....	247
h)	Telekommunikations-Outsourcing (TK-Outsourcing) .....	249
aa)	Computer Telephone Integration (CTI) .....	250
bb)	TK-Infrastruktur für Call Center .....	251
cc)	Synergien des TK- und IT-Outsourcings .....	251
dd)	Rechtliche Fragen .....	252
i)	Outsourcing von Scanleistungen .....	253
aa)	Dokumentenmanagement .....	253
bb)	Rechtliche Fragen des Scannens .....	254
(1)	TR RESISCAN .....	255
(2)	Auslagerung des Scanprozesses .....	256
2.	Layer der IT-Prozesse .....	259
a)	Service Desk (User Help Desk) .....	262
b)	Incident-Management .....	262
c)	Problem-Management .....	264
d)	Configuration-Management .....	264
e)	Change-Management .....	265
f)	Release-Management .....	266
g)	Service-Level-Management .....	267
aa)	Der SLM-Prozess .....	267
bb)	Beziehungen zu anderen ITIL V3 (2011)-Prozessen .....	267
(1)	Beziehung zum Service Desk .....	267
(2)	Beziehung zum Incident-Management .....	268
(3)	Beziehung zum Configuration-Management .....	268
(4)	Beziehung zum Availability-Management .....	268

(5) Beziehung zum Capacity-Management .....	268
(6) Beziehung zum Change-Management .....	269
(7) Beziehung zum IT-Service-Continuity-Management .....	269
(8) Beziehung zum Security-Management .....	269
(9) Beziehung zum Financial-Management .....	269
h) Finance-Management für IT-Services .....	269
i) Capacity-Management .....	270
j) Continuity-Management für IT-Services .....	270
k) Availability-Management .....	271
l) IT-Service-Management .....	271
m) Fazit .....	272
n) Rechtliche Betrachtung .....	273
(1) Vertragliche Charakterisierung .....	273
(2) Die rechtliche Beurteilung der ITIL .....	274
3. CIO-Organisation .....	277
a) Aufbau einer CIO-Organisation nach dem Task-Layer-Modell .....	278
b) IT-Governance .....	279
c) Rechtliche Fragen .....	281
4. Layer der Geschäftsprozesse .....	281
a) Human Resources (HR-Outsourcing) .....	283
aa) HR-Outsourcing als IT-Outsourcing .....	284
bb) HR-Outsourcing als BPO .....	286
(1) Personalabrechnung und Stammdatenpflege .....	286
(2) Personalberatung .....	287
(3) Personalbeschaffung/Recruiting .....	287
(4) Personalentwicklung .....	288
(5) Weiterbildung und Trainings .....	289
(6) Zeitwirtschaft .....	289
(7) Reisemanagement .....	289
(8) Reisekostenabrechnung .....	290
(9) Austrittsmanagement .....	291
(10) Leistungsbeschreibung HR-Outsourcing .....	291
cc) Rechtliche Betrachtung .....	293
(1) Gehalts- bzw. Lohnbuchabrechnung .....	293
(2) Datenschutz .....	293
(3) Recruiting .....	293
(4) GoB .....	294
b) Transaction Banking .....	295
aa) Marktsituation .....	295
bb) Auslagerungsscope .....	296
(1) Zahlungsverkehr .....	297
(2) Wertpapierabwicklung .....	299
(3) Kreditabwicklung .....	300
cc) Rechtliche Fragen .....	301
(1) Rechtliche Fragen des Zahlungsverkehrs .....	301
(2) Geltung des Überweisungsgesetzes .....	302
(3) Gesetzlicher Charakter des Transaction Banking .....	305
(4) Aufsichtsrechtliche Fragen .....	305

c) Beschaffung (Procurement) .....	306
aa) Supply-Chain-Management .....	306
bb) Fertigungstiefe .....	309
cc) Rechtliche Fragen .....	309
d) Customer Care & Billing-Prozesse .....	312
e) Facility-Management .....	315
aa) Aufgaben des Facility-Managements (FM) .....	315
bb) Einsparungspotenziale (Cost-Savings) .....	317
f) Catering .....	317
aa) Leistungen im Rahmen des Caterings .....	318
bb) Grundlagen des Caterings .....	318
cc) Kündigung und Laufzeiten .....	319
dd) Transition .....	319
ee) Facility-Management (FM) .....	320
ff) Haftung und Versicherung .....	321
gg) Leistungspflichten des Auftragnehmers .....	321
hh) Mitwirkungsleistungen .....	322
ii) Qualitätsmanagement .....	322
jj) Mitarbeiterübernahme .....	324
kk) Preisgestaltung, Zahlungen/Inkasso, Vergütung .....	324
<b>III. Commercials .....</b>	<b>324</b>
1. Kalkulation .....	324
a) Allgemeine Prämissen .....	325
b) Besondere Prämissen .....	325
c) Allgemeine Kennzahlen .....	325
d) Prämissen pro Einsatz .....	326
e) Prämissen des Auslagerungsbereichs „Entstörung“ .....	327
f) Materialkosten pro Geschäftsvorfall „Entstörung“ .....	327
aa) Personalkosten je Geschäftsvorfall .....	328
bb) Zusammenfassung .....	328
2. Strategische Kennzahlen .....	329
3. Balanced Scorecard .....	334
4. Preismodelle im Outsourcing .....	338
a) Vorgehensweise .....	338
b) Gainsharing .....	340
5. IT-Key-Sourcing-Strategie .....	341
6. Leasing als Finanzierungstool für Outsourcing .....	344
a) Herausforderung .....	344
b) Sichtweise des Providers .....	345
c) Leasinggestaltung .....	346
7. Vermietertauschmodell .....	346
a) Klassisches Modell .....	346
b) Vermietertauschmodell .....	347
c) Fazit .....	348

### 3. Kapitel Das Outsourcing-Projekt

<b>I. Service-Strategie</b> .....	350
1. Grundbegriffe der Strategie .....	350
a) Ursprung der Strategie .....	350
b) ITIL-Grundgedanken zu Strategie .....	353
c) ITIL-Strategie Beispiel .....	353
d) Utility und Warranty .....	354
e) Strategische Planung .....	355
2. Vision eines Outsourcing-Projekts .....	357
a) Ziel des Outsourcing-Projekts .....	357
b) Welche Bereiche der IT sollen outgesourct werden? .....	357
c) Mit welchem Service-Provider kann das Outsourcing-Projekt realisiert werden? .....	358
d) Vorhandensein von Vorgaben? .....	358
e) Welche Form soll für das Outsourcing-Projekt gewählt werden? ....	358
f) Zeitplan des Outsourcing-Projekts .....	358
g) Wie sieht die IT-Umgebung des Kunden aus? .....	359
3. Outsourcing-Strategie .....	359
a) Strategische Überlegungen .....	360
aa) Make-or-Buy .....	361
(1) Make-or-Buy-Strategie .....	362
(2) Modelle und Kriterien für die Make-or-Buy-Entscheidung ....	363
bb) Welche Bereiche können zu wem ausgelagert werden? .....	367
cc) Welche Veränderungen ergeben sich durch das Outsourcing? ...	369
dd) Steuerliche Aspekte .....	369
ee) Welche rechtlichen Aspekte sind zu berücksichtigen? .....	369
b) Prozessbezogene Überlegungen .....	370
aa) Analyse der Geschäfts- und IT-Prozesse sowie Definition der Service Needs .....	371
bb) ITIL-Prozesse in der Strategie-Phase .....	372
(1) Strategy Generation .....	372
(2) Financial-Management .....	372
(3) Service-Portfolio-Management .....	372
(4) Demand-Management .....	373
cc) Transition und Transformation der Prozesse .....	373
c) Überlegungen zur IT-Infrastruktur .....	374
d) Projektplanung & -management .....	375
aa) Verschiedene Projektmanagement-Methoden .....	375
bb) PRINCE2 .....	376
e) Projektplanung beim Outsourcing .....	379
4. Rechtliche Fragen .....	384
<b>II. Service Design (Planungsphase)</b> .....	385
1. Vorvertragliche Aufklärungspflichten .....	387
a) Grundlagen .....	388
aa) Beginn der vorvertraglichen Phase .....	388
bb) Vor der Schuldrechtsreform .....	389

b) Arten der Aufklärungspflichten .....	390
c) Verschuldensarten .....	390
d) Entstehen von Ansprüchen .....	391
e) Sachkunde .....	393
f) Fallgruppen .....	393
g) Rechtsfolgen .....	394
aa) Vertragsaufhebung .....	395
bb) Vertragsanpassung .....	395
2. Datenschutz und Geheimhaltung .....	396
a) Grundlagen des Datenschutzrechts .....	397
b) Geheimhaltungserklärung/NDA .....	399
aa) Aufbau eines NDA .....	399
bb) Umfang der schutzwürdigen Daten .....	399
cc) Datengeheimnis nach § 5 BDSG .....	401
dd) Organisatorische Regelungen .....	405
ee) Verjährung .....	405
ff) Vertragsstrafen & pauschalierter Schadensersatz .....	405
gg) Sonstige Regelungen .....	407
hh) Rechtsfolgen .....	407
c) Datenschutzrechtliche Möglichkeiten beim Outsourcing .....	408
aa) Datenschutzrechtliche Anforderungen an internes Sourcing ....	408
bb) Outsourcing/Auftragsdatenverarbeitung (ADV) .....	411
(1) Grundlagen der ADV .....	412
(2) Anforderungen nach § 11 BDSG .....	414
cc) Einhaltung der Maßnahmen .....	420
dd) Hinweispflicht .....	421
ee) Pflichten des Providers (Auftragnehmers) .....	421
ff) Stand der Entwicklung .....	424
gg) Funktionsübertragung .....	424
(1) Erlaubnistatbestand .....	427
(2) Einwilligung .....	428
d) Internationalisierung .....	431
aa) Grundlagen .....	431
bb) Angemessenes Schutzniveau .....	432
(1) Standardvertragsklausel .....	434
(2) Binding Corporate Rules .....	435
(3) Safe Harbor .....	437
(4) Grenzen der Datenschutzrichtlinie .....	441
cc) Einwilligung .....	442
dd) Datenschutzrechtliche Entwicklung .....	442
e) Cloud Computing .....	442
aa) Internationalisierung beim Cloud Computing .....	442
bb) Entwicklungen zum Cloud Computing .....	443
cc) ADV-Vertrag für Cloud Computing .....	446
f) Branchen-Besonderheiten .....	448
aa) Versicherungssektor .....	448
bb) Kreditwirtschaft .....	448

cc) Sozialwirtschaft .....	449
dd) Besondere Berufsgruppen .....	449
g) Ausblick .....	450
3. Pflichtenheft .....	452
a) Begriffsbestimmung des Pflichtenhefts .....	453
b) Pflichtenhefte zur Realisierung von Outsourcing-Projekten .....	454
c) Inhalte und Aufgaben .....	454
d) Struktur und wichtige Inhalte .....	455
aa) Basics eines Pflichtenhefts .....	456
bb) Qualitätsgrad der Leistung .....	456
e) Eigen- oder Fremderstellung des Pflichtenhefts .....	457
f) Haftung .....	458
aa) Eigenerstellung des Pflichtenhefts .....	458
bb) Fremderstellung des Pflichtenhefts durch den Provider .....	459
cc) Pflichtenhefterstellung durch einen fremden Dritten .....	460
4. Letter of Intent (LoI) .....	460
a) Begriffsbestimmung .....	461
b) Rechtsbindungswille eines LoI .....	464
c) Struktur und Inhalt eines LoI .....	464
aa) Inhalt der Verhandlungen .....	465
bb) Unverbindliche Regelungen .....	466
cc) Verbindliche Regelungen .....	466
dd) Zeitliche Geltung .....	467
ee) Geheimhaltungspflicht .....	468
ff) Exklusivvereinbarung .....	468
gg) Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Schiedsgericht .....	468
d) Erfüllungsansprüche .....	469
aa) Erfüllungsansprüche aus einseitigen Erklärungen .....	469
bb) Erfüllungsansprüche aus gegenseitigen Verträgen .....	469
e) Haftung .....	469
aa) Haftung vor Abschluss des LoI .....	470
bb) Haftung nach Abschluss des LoI .....	471
cc) Haftung nach Abschluss des Outsourcing-Vertrags .....	472
f) Fazit .....	473
5. Risiko-Management .....	473
a) Gesetzliche Grundlagen für Risiko-Management .....	473
aa) KonTraG .....	474
bb) Verpflichtung zum Risiko-Management für die GmbH .....	475
cc) KapCoRiLiG .....	475
dd) Deutscher Rechnungslegungsstandard (DSR) Nr. 5 .....	475
ee) German Code of Corporate Governance .....	476
ff) Transparenz- und Publizitätsgesetz .....	478
gg) Anforderungen der BaFin .....	478
b) Definition des Risiko-Managements .....	479
c) Prozess des Risiko-Managements .....	479
aa) Analyse im Rahmen des Risiko-Managements .....	480

bb)	Bewertung von negativen Risiken (Verluste) .....	480
(1)	Strategisch .....	481
(2)	Operativ .....	482
cc)	Positive Risiken (Chancen) .....	485
dd)	Risk Tracking Sheet .....	485
d)	Versicherbarkeit als Risikominimierung .....	488
aa)	Schadensbegriff des Versicherungsrechts .....	488
bb)	Schadensarten .....	489
cc)	Versicherungsvertragskonzepte .....	490
(1)	Versicherungskonzepte auf Basis der AHB .....	490
(2)	Versicherungskonzepte auf Basis der AVB .....	491
(3)	Director & Officers Liabilities (D&O) .....	492
dd)	Grenzen der Versicherbarkeit beim IT-Outsourcing .....	492
(1)	IT-Haftpflicht: Hardware, Software, IT-Beratung und Rechenzentren .....	493
(2)	In Deutschland nicht versicherbare Risiken .....	494
(3)	Nicht versicherbare Risiken .....	494
(4)	IT-Haftpflicht: Provider .....	495
(5)	Directors & Officers Liability .....	496
(6)	Intellectual Property .....	497
ee)	Fazit Versicherung von IT-Outsourcing-Projekten .....	498
e)	Fazit .....	498
6.	IT-Compliance .....	498
a)	Datenschutz .....	499
b)	Arbeitsrecht .....	500
c)	Lizenzmanagement .....	500
d)	Projektorganisation .....	501
e)	Buchführung .....	502
f)	Einhaltung von Strafvorschriften .....	502
g)	Archivierungspflichten im Steuerrecht .....	505
h)	Maßnahmen .....	507
7.	Service-Level-Management .....	508
a)	Grundsätzliche Begriffsbestimmung .....	509
aa)	Service-Level-Management (SLM) .....	509
bb)	Service Level (SL) .....	509
cc)	Service-Level-Agreement (SLA) .....	510
dd)	Operation Level (OLA) .....	510
ee)	Underpinning Contract (UC) .....	511
b)	Layer (Schichten) der Service Level .....	511
c)	Rechtliche Ausgangsbasis (Fehlen eines SLs) .....	513
aa)	Vertragstypologische Zuordnung von Service Levels .....	513
bb)	Verpflichtung zur Leistung nach § 243 BGB .....	513
cc)	Sachmängelansprüche .....	513
dd)	Schlussfolgerung .....	514
d)	Service-Level-Indikatoren .....	515
aa)	Reaktionszeit .....	516
bb)	Wiederherstellzeit/Lösungszeit .....	516
cc)	Verfügbarkeit .....	517

dd) Max. Anzahl der Ausfälle im Berichtszeitraum .....	518
ee) Kapazitäten und Performancewerte .....	519
ff) Security Levels (Grad der Sicherheit) .....	519
gg) Maximale Dauer für ein Standard Change Request .....	520
hh) Customer-Satisfaction-Index .....	520
e) Festlegung der KPI vs. Wirtschaftlichkeitsbetrachtung .....	521
f) Nichteinhaltung von KPI .....	522
aa) Vertragsstrafen .....	523
bb) Pauschalierter Schadenersatz .....	524
cc) Bonusregelung .....	524
g) Messbarkeit von Service Levels als Bestandteil eines Service-Level- Managements .....	524
aa) End-to-End-Messung .....	525
bb) OLA-Messung .....	525
h) Arbeitsrechtliche Fragen von Service Level .....	527
i) Struktur eines Service Levels .....	528
j) Service-Level-Muster .....	529
aa) Service Level auf dem Layer IT-Infrastruktur .....	529
bb) Service Level auf dem Layer der IT-Prozesse .....	530
cc) Service Level auf dem Layer der Geschäftsprozesse .....	531
<b>III. Service Transition (Implementierung) .....</b>	<b>532</b>
1. Transition & Transformation .....	534
a) Transition .....	534
b) Transformation .....	537
2. Übernahme von Mitarbeitern .....	538
a) Mitarbeiterübernahme gem. § 613a BGB .....	539
aa) Rechtslage vor 1972 .....	540
bb) Rechtslage ab 1972; Anwendung des § 613a BGB .....	541
(1) Übergang eines Betriebes oder Betriebsteils .....	541
(2) Inhaberwechsel durch Rechtsgeschäft .....	562
cc) Rechtsfolgen des Betriebsübergangs .....	562
(1) Übergang der Arbeitsverhältnisse gemäß § 613a Abs.1 BGB ....	562
(2) Kündigungsschutz .....	567
(3) Die Haftung nach § 613a BGB .....	567
(4) Betriebsverfassungsrechtliche Aspekte .....	568
(5) Fortgeltung der Kollektivnormen gemäß § 613a Abs.1 Satz 2 bis 4 BGB .....	570
b) Mitarbeiterübernahme im Umwandlungsrecht .....	571
c) Mitarbeiterübernahme durch neuen Arbeitsvertrag .....	571
3. Übernahme von Hardware .....	573
a) Bestimmtheitsgrundsatz .....	573
b) Mängelhaftung .....	574
aa) Ausschluss der Mängelhaftung .....	574
bb) Rechtsmängel .....	576
4. Übernahme von Software .....	577
a) Rechtliche Möglichkeit der Übertragung .....	577
aa) Formen des Nutzungsrechts .....	578

(1) Einfaches Nutzungsrecht (§ 31 Abs.2 UrhG) .....	578
(2) Ausschließliches Nutzungsrecht (§ 31 Abs.3 UrhG) .....	578
bb) Eigensoftware des Kunden .....	579
cc) Fremdsoftware des Kunden .....	579
(1) Miete der Softwarelizenz .....	579
(2) Kauf der Softwarelizenz (Gebrauchtsoftware) .....	583
dd) Open-Source-Software i.S.d. GPL .....	596
(1) Grundlagen .....	597
(2) Rechtliche Einordnung der GPL .....	597
(3) Wesentliche Bestimmungen der GPL .....	598
b) Lizenzmodelle vs. Sicherheitskopie .....	601
aa) Situation in der Praxis .....	601
bb) Rechtsgrundlagen .....	602
cc) Art der Nutzung .....	602
(1) Zweck der Nutzung .....	602
(2) Installation .....	603
(3) Verkehrssitte .....	603
dd) Fazit .....	604
c) Vorgehensweise in der Praxis .....	604
d) Software Due Diligence .....	605
aa) Open-Source .....	606
bb) Miete .....	606
cc) Kauf- und Werkvertrag .....	606
dd) Individueller Kauf- und Werkvertrag .....	606
ee) Lizenz AGB .....	608
ff) Volumenlizenzen & Online übertragen .....	608
gg) Aufteilung .....	608
hh) Lizenz mit Benutzerkonten .....	608
ii) Nachvergütung .....	608
5. Übernahme von Drittverträgen .....	612
a) Schuldübernahme .....	614
b) Wirkung der Schuldübernahme .....	614
c) Erfüllungsübernahme .....	615
d) Beendigung .....	615
e) Vorgehensweise .....	618
6. Change-Management .....	620
a) Begrifflichkeiten .....	620
b) Change-Management-Standards .....	624
aa) ITIL V3 (2011) .....	625
bb) ISO/IEC 20000 .....	626
c) Change-Management-Prozess .....	626
d) Rechtliche Fragen .....	627
e) Muster eines CR-Verfahrens .....	630
<b>IV. Service Operation (Laufender Betrieb) .....</b>	<b>631</b>
1. Arbeitnehmerüberlassung .....	632
a) Historie der ANÜ/AÜG .....	632
b) Wirtschaftliche Bedeutung des AÜG .....	638
c) Begriff der Arbeitnehmerüberlassung .....	639

aa) Abgrenzung zur Arbeitsvermittlung .....	641
bb) Arbeitnehmerüberlassung und Werkvertragsrecht .....	641
cc) Arbeitnehmerüberlassung und Dienstvertragsrecht .....	642
dd) Maschinen- und Geräteüberlassung .....	643
d) Anwendbarkeit des AÜG .....	643
e) Verleiherlaubnis .....	644
f) Unwirksamkeit .....	646
g) Überlassungsdauer .....	647
h) Pflichten des Verleihers .....	647
aa) Pflichten des Verleihers gegenüber der Erlaubnisbehörde .....	647
bb) Pflichten des Verleihers gegenüber dem Entleiher .....	648
cc) Pflichten des Verleihers gegenüber dem Leiharbeitnehmer .....	648
i) Arbeitgeberisches Direktionsrecht .....	649
j) Rechtsbeziehung zwischen Entleiher und Leiharbeitnehmer .....	649
k) Benachteiligungsverbote .....	650
l) Betriebsrat .....	652
m) Sanktionen .....	654
n) Scheinselbstständigkeit .....	655
2. Benchmarking .....	656
a) Entwicklung und Definition .....	656
b) Benchmarking Arten .....	657
aa) Internes Benchmarking .....	658
bb) Konkurrenzbezogenes Benchmarking .....	658
cc) Funktionales Benchmarking .....	658
c) Zielsetzung beim IT-Outsourcing .....	659
d) Das Benchmarking-Projekt .....	660
aa) Zielsetzungsphase .....	661
bb) Interne Phase .....	662
cc) Vergleichsphase .....	663
dd) Maßnahmen und Umsetzung .....	663
ee) Zielsetzung .....	664
e) Code of Conduct .....	665
f) Benchmarkingfehler .....	666
aa) Datenanalyse .....	666
bb) Mitarbeiterbeteiligung .....	666
cc) Skepsis .....	666
g) Benchmarkingklausel .....	667
h) Rechtliche Betrachtung .....	667
aa) Code of Conduct .....	667
bb) Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) .....	667
cc) Kartellrechtliche Fragen .....	668
3. Internationalisierung .....	669
4. Eskalations-Management/Governance .....	669
5. Kostenloser Zugang für Dritte .....	671
a) Ausgangssituation .....	671
b) Rechtliche Zulässigkeit .....	672
aa) Möglichkeit der Haftungsfreizeichnung: § 309 BGB .....	672
bb) Möglichkeit der Haftungsfreizeichnung: § 307 BGB .....	674

6. IT-Miete .....	679
a) Mietmodelle .....	680
b) Beweislast für Mängel .....	681
c) Zeitraum für die Behebung von Sachmängeln .....	682
d) Die Ansprüche auf Minderung/Schadensersatz .....	682
e) AGB-rechtliche Möglichkeiten .....	682
f) Haftung für Mietmängel .....	683
g) Mietminderung .....	683
h) Instandhaltung .....	684
i) Möglichkeit der Haftungsfreizeichnung .....	684
j) Service-Level-Agreement (SLA) .....	685
7. Leasing .....	685
a) IT-Leasingprodukte .....	685
b) Leasinggestaltung .....	686
aa) Leasingmodelle .....	686
bb) Leasingprozess .....	687
(1) Vollamortisation .....	688
(2) Teilamortisation .....	688
c) Kündbare Leasingverträge .....	688
d) Leasing AGB .....	689
aa) Abtretung der Mängelhaftung .....	689
bb) Abtretung der Sach- und Preisgefahr .....	689
8. Contract-Management .....	690
a) Claim-Management .....	690
aa) Ausgangssituation .....	691
bb) Rechtliche Aspekte .....	692
(1) Auslegung .....	692
(2) Mittlere Art und Güte, § 243 BGB .....	694
(3) Fehlende Dokumentation .....	694
(4) Lex specialis .....	695
cc) Organisatorischer Aufbau .....	695
(1) Zuständigkeit .....	695
(2) Claim Sheets .....	695
(3) Geschäftsprozesse .....	696
b) Change-Management .....	697
aa) Begrifflichkeiten .....	699
bb) Change-Management-Prozess .....	700
cc) Rechtliche Fragen .....	701
dd) Muster eines CR-Verfahren .....	701
ee) Änderungen durch E-Mail .....	703
<b>V. Service Remove (Beendigungsphase) .....</b>	<b>705</b>
1. Strategisches Vorgehen .....	705
a) Know-how-Transfer .....	706
b) Hardware-Transfer .....	707
c) Software-Transfer .....	708
d) Mitarbeiterübergang .....	709
e) Datentransfer .....	709
f) Risikobetrachtung .....	709

2. Beendigungsleistungen .....	710
3. Insolvenz .....	710

## 4. Kapitel

### Das Outsourcing-Vertragswerk

<b>I. Aufbau des Vertragswerks .....</b>	<b>711</b>
1. Modularer Aufbau .....	712
2. Projektvertragswerk .....	713
3. Parallele Verträge zum Outsourcing-Vertrag .....	715
<b>II. Rahmenvertrag .....</b>	<b>715</b>
1. Deckblatt .....	716
2. Präambel .....	717
3. Vorherige Vertragsbeziehungen .....	718
4. Vertragspartner .....	718
5. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich .....	720
6. Juristische Besonderheiten .....	721
a) Leistungszeit und Leistungsort .....	721
b) Abnahme .....	723
c) Verzug .....	728
d) Gefahrübergang .....	730
e) Qualität der Leistungen .....	732
f) Mitwirkungsleistungen .....	733
7. Mängelansprüche (Gewährleistung) .....	734
a) Wahlrecht bei mangelhaften Leistungen .....	734
b) Verantwortlichkeit bei Mängel .....	736
c) Verjährung .....	737
8. Nutzungsrechte .....	740
9. Personaleinsatz .....	744
10. Regelungen für den Datenschutz .....	746
11. Haftung .....	746
a) Verschuldensarten .....	747
aa) Vorsatz .....	747
bb) Fahrlässigkeit .....	748
cc) Beschaffenheitsgarantien .....	750
b) Schadenskategorien .....	751
aa) Personenschäden .....	751
bb) Sachschäden .....	753
cc) Vermögensschäden .....	754
dd) Unmittelbare/Mittelbare Schäden (Folgeschäden) .....	755
ee) Höhere Gewalt .....	757
ff) Wiederherstellung von Daten .....	758
gg) Entgangener Gewinn .....	759
hh) Sachmängelhaftung .....	760
c) Haftungsbegrenzung .....	760
aa) Individualverträge .....	760
bb) Haftungsbegrenzung bei Formularverträgen .....	763

d) Verletzung von Schutzrechten Dritter .....	768
e) Anzeigen von Haftungsfällen .....	769
f) Beschaffenheitsgarantien .....	769
g) Regelung für Service-Levels .....	772
h) Minderung .....	773
12. Zahlungsbedingungen und Vergütung .....	775
a) Art und Höhe der Vergütung .....	775
b) Umsatzsteuervermerk .....	775
c) Grundsätzliche Regelungen .....	776
d) Zahlungsbedingungen .....	776
e) Eigentumsvorbehalt .....	777
13. Kündigungsregelung und Beendigungsunterstützung .....	778
a) Kündigungsregelungen .....	778
aa) Kündigung aus wichtigem Grund für den Kunden .....	779
bb) Kündigung aus wichtigem Grund für den Provider .....	780
cc) Ordentliche Kündigung .....	781
dd) Kündigung wegen höherer Gewalt .....	782
ee) Kündigung wegen der Veränderung der Kontrollverhältnisse ..	783
ff) Kündigung bei Erstellungsverträgen .....	784
b) Beendigungsunterstützung .....	786
14. Change-Request-Verfahren und Eskalationsweg .....	790
15. Internationale Geltung .....	793
16. Vertragliche Besonderheiten .....	793
a) Salvatorische Klausel .....	793
b) Gerichtsstand .....	794
c) Schriftform .....	795
d) Vertragssprache .....	795
e) Mediation- und Schiedsgericht .....	795
f) Phase der Überprüfung/Joint Verification .....	796
g) Benchmarking .....	797
h) MAC .....	798
i) Cross Default .....	799
aa) Definition der Cross-Default-Klauseln .....	799
bb) Adaption im Outsourcing-Rahmenvertrag .....	800
cc) Zulässigkeit von Cross-Default-Klauseln in AGB .....	801
17. Vertragshierarchie .....	803
18. Anlagen .....	804
a) Definitionen .....	804
b) Warenkorb .....	807
c) Ansprechpartner .....	808
d) Preisliste, Rabatte und Kontingente .....	808
<b>III. Asset-Verträge/Asset Annex .....</b>	<b>808</b>
1. Personalübernahmevertrag .....	811
a) Vertragsgegenstand .....	811
b) Eintritt in bestehende Arbeitsverhältnisse .....	812
aa) Eintritt in Rechte und Pflichten .....	812
bb) Informationspflicht .....	812

cc) Übergangsanzeige .....	813
dd) Sonstige Regelungen .....	814
c) Arbeitsbedingungen, Tarifbedingungen .....	814
d) Versorgungsverpflichtungen .....	815
e) Schriftform und salvatorische Klausel .....	815
f) Anlage „Auflistung der Arbeitsverträge“ .....	816
2. Asset-Übernahmevertrag für Hardware .....	816
a) Verkauf der Hardware .....	817
b) Sachmängelhaftung .....	818
c) Erneuerung (Refreshment) .....	819
d) Anhang „Auflistung der einzelnen Hardware-Gegenstände“ .....	819
3. Asset-Übernahmevertrag für Software .....	820
a) Software Due Diligence .....	820
b) Auflagen und Beschränkungen .....	820
c) Software-Gruppen .....	821
aa) Eigensoftware des Kunden .....	822
bb) Fremdsoftware als Beistellung .....	823
cc) Fremdsoftware als Übernahme .....	824
dd) Open Source Software .....	825
ee) Software des Providers .....	825
d) Vom Provider im Rahmen der Leistungserbringung entwickelte Software .....	825
e) Leasing .....	825
f) Schriftform und salvatorische Klausel .....	826
g) Anlage „Auflistung und Einverständnis des Urhebers zur Übertragung“ .....	826
4. Asset-Übernahmevertrag für Drittverträge .....	826
a) Due Diligence der Drittverträge .....	826
b) Übernahme und Verbindlichkeiten .....	827
c) Einwilligung des Dritten .....	828
d) Keine Einwilligung durch den Dritten .....	828
e) Schriftform und salvatorische Klausel .....	828
<b>IV. Leistungsverträge/Anhänge für Leistungen .....</b>	<b>829</b>
1. Aufbau von Serviceverträgen und Leistungsbeschreibungen .....	835
a) Leistungsdefinition .....	840
b) Leistungsübergabepunkt .....	841
c) Prämissen und Ausschlüsse .....	842
d) Mitwirkungspflichten .....	843
e) Service-Level-Agreement .....	844
aa) Zielwerte des Service-Levels .....	846
bb) Bonus/Malus-Regelung .....	847
cc) SL-Messverfahren .....	848
dd) Service-Level nach der ITIL .....	849
(1) Inhalt eines SLA nach ITIL .....	849
(2) Struktur eines SLAs nach ITIL .....	849
f) Juristische Regelung .....	849
g) Anlagen .....	850
aa) Ansprechpartner .....	851

bb) Preise/Pricing .....	851
cc) RACI-Matrix .....	851
2. SAP Hosting .....	852
a) Leistungsdefinition RZ-Outsourcing .....	853
aa) Bereitstellung des Hosts .....	853
bb) Einrichten der SAP-Applikationen .....	854
cc) Einrichtung des RZ-Betriebs .....	854
dd) Dokumentation Produktivsystem .....	854
ee) Ersteinrichtung der SAP-User .....	855
ff) Administration der Systemkonfiguration (Betriebssystem) .....	855
gg) Datenbankadministration und -überwachung .....	855
hh) Problem-Management .....	856
ii) Optionale Leistungen .....	856
b) Leistungsübergabepunkt .....	857
c) Prämissen und Ausschlüsse .....	857
d) Mitwirkungspflichten .....	857
e) Juristische Regelung und Anlagen .....	858
f) Anlage: Service-Level .....	858
3. User Help Desk (UHD)/Service Desk .....	859
a) Leistungsdefinition .....	859
b) Leistungsübergabepunkt (LÜP) .....	862
c) Prämissen und Ausschlüsse .....	862
d) Mitwirkungspflichten .....	863
e) Juristische Regelung .....	863
f) Anlage: Service-Level .....	864
aa) Erreichbarkeit .....	864
bb) Erstlösungsquote .....	865
4. Entstörung .....	866
a) Leistungsdefinition .....	867
aa) Second-Level-Service (Call Dispatching) .....	867
bb) Behebung von Störungen .....	868
cc) Garantieabwicklung/Ersatzteilversorgung .....	869
dd) Sonstiges .....	870
b) Leistungsübergabepunkt .....	870
c) Prämissen und Ausschlüsse .....	871
aa) SLA-relevante Störungsbehebung .....	871
bb) Zugang zu den Verwendungsstellen .....	872
cc) Störungsbehebung im Beisein des Kunden .....	872
dd) Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien .....	872
ee) Ausschluss von Störungsarten .....	872
ff) Sonstige Prämissen .....	873
d) Mitwirkungspflichten .....	873
aa) Eindeutigkeit der Störungsmeldung .....	873
bb) Abgrenzung zum First-Level-Support .....	874
cc) Zugangsberechtigungen .....	874
dd) Abnahmeerklärung .....	874
ee) Berechtigung zur Beauftragung .....	874
ff) Datensicherung .....	875

e) Juristische Regelungen .....	875
f) Anlage: Service-Level .....	875
5. Procurement (Beschaffung) und Konfiguration .....	876
a) Leistungsdefinition .....	876
b) Leistungsübergabepunkt .....	877
c) Prämissen .....	878
d) Mitwirkungspflichten .....	878
e) Juristische Regelungen .....	878
f) Anlage: Service-Level .....	879
6. LAN (Local Area Network) .....	882
a) Leistungsdefinition .....	882
b) Leistungsübergabepunkt (LÜP) .....	888
c) Prämissen .....	888
d) Mitwirkungspflichten .....	888
e) Juristische Regelungen .....	888
f) Anlage: Service-Level (LAN) .....	889
g) Anlage: Preisgestaltung .....	891
7. WAN .....	892
a) Leistungsdefinition .....	892
b) Leistungsübergabepunkt .....	899
c) Prämissen und Ausschlüsse .....	899
d) Mitwirkungspflichten .....	899
e) Juristische Regelungen .....	899
f) Anlagen .....	900
g) Anlage: Service-Level (WAN) .....	900
aa) Bereitstellung von Leitungen .....	901
bb) Wiederherstellungszeitraum von Leitungen .....	901
cc) Round-Trip-Delay .....	901
dd) Packet-Loss-Rate .....	901
8. Mail-Betrieb .....	902
a) Leistungsdefinition .....	902
aa) Leistungsmatrix: Server .....	903
bb) Leistungsmatrix: Operating System .....	903
cc) Leistungsmatrix: Lotus Notes Basis .....	904
dd) Leistungsmatrix: Lotus Notes Gateway Server/Services .....	904
ee) Leistungsmatrix: Benutzerverwaltung .....	905
ff) Leistungsmatrix: Verwaltung der Applikations-Datenbanken ...	905
gg) Verwalten von Webservern unter Lotus Notes .....	906
b) Leistungsübergabepunkt (LÜP) .....	906
c) Prämissen .....	907
d) Mitwirkungspflichten .....	907
e) Juristische Regelungen .....	908
f) Anlage: Service-Level (Mail) .....	908
aa) Betriebszeiten .....	908
bb) Anwendungsklassen Lotus Notes Basis .....	908
cc) Anwendungsklassen Lotus Notes Gateway-Server .....	909
dd) HA-Hochverfügbarkeit (optional) .....	909
ee) Pönaleregelung für die Downtime .....	912

9.	Desktop-Services (NWSM)	912
	a) Leistungsdefinition	913
	aa) Leistungen mit pauschaler Service-Vergütung	914
	(1) Konfigurationsmanagement	914
	(2) Problem-Management (Störungsbehebung)	914
	(3) Software-Verteilung	914
	(4) Virenschutz	915
	(5) Bestellabwicklung	915
	bb) Leistungen mit Vergütung nach Geschäftsvorfällen	915
	(1) Neuinstallation, Installation, Deinstallation	915
	(2) Installation Software	916
	(3) Verschrottung/Entsorgung	916
	(4) Update-Service	917
	(5) Kategorie A: Standard-Software (Betriebs-Software)	917
	(6) Kategorie B: Kundenspezifische Software (mit Softwareverteilung)	917
	(7) Kategorie C: Einzelplatz-Software (keine Softwareverteilung, Einzelaufwand)	917
	cc) Inventarisierung	917
	b) Leistungsübergabepunkt (LÜP)	918
	c) Prämissen	919
	d) Mitwirkungspflichten	919
	e) Juristische Regelungen	920
	f) Anlage A: Service-Level (Desktop-Services)	920
	aa) Betriebszeitenklassen	920
	bb) Anwendungsklassen (Entstörung; Optional)	920
	cc) Standortklassen	921
10.	Telekommunikation	921
	a) Leistungsdefinition	922
	aa) Bereitstellung	922
	bb) Betrieb und Betreuung	922
	cc) Dienstleistungen	923
	dd) Änderungsarbeiten in der Peripherie	926
	b) Leistungsübergabepunkt (LÜP)	926
	c) Prämissen	927
	d) Mitwirkungspflichten	928
	e) Juristische Regelungen	928
	f) Anlage Service-Level-Agreement	929
	aa) Servicequalität zentrale Einrichtungen	929
	bb) Verfügbarkeit des Voice-Mail-Services	929
	cc) Servicequalität für den Endbenutzer	930
<b>V.</b>	<b>Additional Contracts (Sonstige Verträge)</b>	<b>931</b>
	1. Infrastrukturvertrag (Environmental Contract)	931
	2. Datenschutzkonzept/Auftragsdatenverarbeitung	933
	a) Geheimhaltungspflicht	933
	b) Erfüllungsgehilfen	934
	c) Verpflichtung gem. § 5 BDSG	935

d) Auftragsdatenverarbeitung .....	935
aa) 10-Punkte-Katalog .....	936
bb) Anlage 1 zum BDSG .....	938
cc) Sonstige Punkte .....	943
e) Schriftform und salvatorische Klausel .....	945
3. Transition-Vertrag/-Anlage .....	945
a) Grundlagen .....	945
b) Projekt-Leistungsbeschreibung .....	947
c) Sonstiges .....	950
4. Compliance .....	950
<b>VI. Internationalisierung und Globalisierung der Outsourcing-Verträge .....</b>	<b>951</b>
1. Outsourcing-Vertrag mit internationaler Geltung .....	952
a) Internationale Gültigkeit .....	952
b) Vereinbarung des Gerichtsstands .....	954
c) Kein Gerichtsstand vereinbart .....	954
2. Globales Outsourcing-Vertragswerk .....	955
<b>VII. Offshore-Vertragsgestaltung .....</b>	<b>956</b>
1. Deckblatt bzw. Präambel mit sachlicher Erläuterung .....	959
2. Rollenverständnis von Sublieferant und Provider .....	959
3. Abweichende Regelungen zum Hauptvertrag .....	960
4. Sonstige Bedingungen .....	960
<b>VIII. BPO-Vertragsgestaltung .....</b>	<b>961</b>
<b>IX. Juristisches Vertragsmanagement .....</b>	<b>962</b>
1. Formular-/Individualvertrag .....	962
2. Verhandlung von Verträgen .....	964
3. Änderungsprozess/Change-Management .....	965

## 5. Kapitel

### Steuerliche und bilanzielle Aspekte des IT-Outsourcings

<b>I. Steuerliche Outsourcing-Phasen: Outsourcing-Transaktion sowie Post-Closing-Besteuerung .....</b>	<b>968</b>
1. Planungsphase: Outsourcing steuerrelevanter Daten? .....	968
2. Outsourcing-Transaktion – Steuerfolgen im Überblick .....	968
a) Grundfall: Anteilskauf .....	969
aa) Steuerfolgen beim Outsourcing-Kunden (Verkäufer/Überträger) .....	970
bb) Steuerfolgen beim Outsourcing-Dienstleister (Käufer) .....	973
cc) Steuerfalle Grunderwerbsteuer .....	974
dd) Steuerhürde Untergang von steuerlichen Verlustvorträgen – Entfallen zukünftiger Steuerersparnis .....	974
ee) Grundzüge der steuerlichen Due Diligence .....	976
b) Asset Deal als Alternative zum Anteilskauf .....	977
c) Verkauf von Personengesellschaftsanteilen .....	979
d) Grenzüberschreitende Steuerthematiken .....	979
3. Laufende Besteuerung .....	981

<b>II. Die steuerliche Betrachtung des Übertragungs-Vorgangs</b> .....	981
1. Aufdeckung stiller Reserven .....	981
a) Materielle Vermögensgegenstände .....	982
b) Immaterielle Vermögensgegenstände .....	982
2. Outsourcing an einen fremden Dritten – Steuerliche Anerkennung dem Grunde nach .....	984
3. Konzerninternes (oder gruppeninternes) Sourcing – Grundlegende Steuerthemen .....	986
4. Steuerneutrale Gestaltungsansätze beim Full Outsourcing .....	989
a) Zivilrechtliche und steuerliche Grundsystematik steuerneutraler Umwandlungen .....	990
aa) Beispiel: Einbringung in eine Kapitalgesellschaft .....	993
bb) Beispiel: Einbringung in eine Personengesellschaft .....	994
b) Steuerneutrale Umstrukturierungen außerhalb des Umwandlungssteuerrechts .....	995
5. Phasing Out-Gestaltungen .....	995
6. Sonderthematik „Negativer Kaufpreis“ .....	995
7. Grenzüberschreitendes Outsourcing .....	996
8. Verrechnungspreise .....	997
a) Verrechnungspreismethoden .....	997
b) Formale Dokumentationspflichten .....	999
<b>III. Laufende Besteuerung nach der Übertragung</b> .....	999
1. Problem gewerbesteuerliche Hinzurechnung .....	1000
2. Problem Quellensteuerrisiko bei Leistungsbezug aus dem Ausland .....	1001
<b>IV. Umsatzsteuer</b> .....	1004
1. Outsourcing-Kunde im Inland – Outsourcing-Anbieter im Inland .....	1004
2. Bezug von Outsourcing-Leistungen aus dem Ausland .....	1006
3. Umsatzsteuerbefreiung bei Zahlungs- und Überweisungsleistungen .....	1006
4. Gestaltungsmodell umsatzsteuerliche Organschaft .....	1008
5. Anwendbarkeit des ermäßigten Steuersatzes bei Software? .....	1009
6. Rechnungstellung – „E-Invoicing“ .....	1010
<b>V. Bilanzielle Aspekte</b> .....	1010
1. Bilanzierung nach HGB .....	1012
a) Gewinnrealisierung bei Service- und anderen Leistungsverträgen ..	1012
b) Bilanzierung beim Outsourcing-Kunden .....	1013
c) Software .....	1014
aa) Abgrenzung zwischen Anschaffung und Herstellung .....	1016
(1) Individualsoftware .....	1016
(2) Standardsoftware .....	1017
(3) Maßnahmen zur Erweiterung oder Verbesserung von Software .....	1017
(4) Customizing .....	1018
(5) Updates und Release-Wechsel .....	1018
bb) Bedeutung der Verfügungsmacht über die Software .....	1019
cc) Anschaffungskosten entgeltlich erworbener Software .....	1019

dd) Bewertung entgeltlich erworbener Software zum Abschlussstichtag .....	1021
2. Bilanzierung nach IAS/IFRS .....	1021
a) Outsourcing-Verträge .....	1021
b) Bilanzierung immaterieller Vermögensgegenstände .....	1025
<b>VI. Schlussbemerkungen</b> .....	1026

## **6. Kapitel**

### **IT-Outsourcing in der Versicherungswirtschaft**

<b>I. Einleitung</b> .....	1027
<b>II. Aufsichtsrechtliche Aspekte</b> .....	1028
1. Der aufsichtsrechtliche Rahmen .....	1028
2. Ausländische Versicherungsunternehmen; deutsche Versicherungsunternehmen im EU-Ausland .....	1030
3. Arten der Versicherungsaufsicht .....	1030
a) Geschäftserlaubnis .....	1030
b) Laufende Aufsicht .....	1031
4. Funktionsausgliederung .....	1031
a) Kernbereich des Versicherungsbetriebes .....	1032
b) Betriebsfunktionen .....	1032
c) Wirksamkeitsvoraussetzung der Funktionsausgliederung .....	1032
d) Versicherungsaufsicht und Nicht-Versicherungsunternehmen .....	1033
e) Vertragsgestaltung .....	1034
aa) Unvereinbarkeit der Auslagerung zentraler Leitungsfunktionen ...	1035
bb) Schriftformerfordernis .....	1035
cc) Bestimmung des auszulagernden Bereichs .....	1036
dd) Auswahl-, Einweisungs- und Überwachungspflichten .....	1036
ee) Exit Management .....	1037
ff) Interne Revision, Abschlussprüfung und Aufsicht .....	1037
gg) Marktangemessene Vergütung .....	1038
f) Haftung des ausgliedernden Versicherungsunternehmens .....	1038
5. Übertragung des Bestands von Versicherungsverträgen .....	1038
<b>III. Sonstige Hindernisse beim Outsourcing</b> .....	1039
1. Tatsächliche Hindernisse .....	1039
2. Rechtliche Hindernisse .....	1040
a) Schutz von Berufsheimnissen nach § 203 StGB .....	1040
aa) Auslegung durch die herrschende Meinung .....	1041
bb) Verschwiegenheitssphäre .....	1043
b) Datenschutz .....	1044
c) Vertragsgestaltung .....	1047

## 7. Kapitel

### IT-Outsourcing in der öffentlichen Verwaltung

<b>I. Ausgangssituation</b> .....	1049
1. Möglichkeiten und Formen der Privatisierung .....	1050
a) Formelle Privatisierung .....	1050
b) Materielle Privatisierung .....	1050
c) Funktionale Privatisierung .....	1051
d) Zusammenfassung .....	1051
2. Kurze Definition eines PPP im IT-Bereich .....	1052
a) Begriff eines PPP-Projekts .....	1052
b) Erfolgsvoraussetzung .....	1052
aa) Verändertes Beschaffungsverhalten der öffentlichen Hand „Outputspezifizierung“ .....	1052
bb) Langfristiger Ansatz .....	1053
cc) Sachgerechte Verteilung von Projektrisiken .....	1053
dd) Leistungsorientierte Vergütungsmechanismen .....	1054
ee) Partnersuche im Wettbewerb .....	1055
3. Projektziele .....	1055
a) Hauptziele .....	1055
b) Nebenziele .....	1056
4. Projektorganisation .....	1058
<b>II. Rechtliche Rahmenbedingungen bzw. Zulässigkeit eines Outsourcing- Verfahrens</b> .....	1058
1. Verfassungsrechtliche Bedenken .....	1058
2. Kommunalrecht .....	1059
a) Öffentlicher Zweck .....	1059
b) Subsidiarität .....	1060
c) Einflussnahme .....	1061
3. Sonstige Träger öffentlicher Verwaltung .....	1063
<b>III. Vergabe durch öffentliche Ausschreibung</b> .....	1063
1. Grundsätzliche Ausschreibungspflicht .....	1063
2. Erstellung der Ausschreibungsunterlagen und der Leistungsbeschreibung .....	1064
3. Durchführung des Verhandlungsverfahrens .....	1068
a) Transparenz und Gleichbehandlung .....	1068
b) Durchführung einer Due Diligence .....	1069
c) Verhandlungsverfahren im engeren Sinne .....	1070
d) Bewertung/Ermittlung des besten Bieters .....	1072
<b>IV. Vertragliche Vereinbarungen</b> .....	1073
1. Leistungs-(Kunden-)beziehung .....	1073
2. Gesellschaftsrechtliche Ebene .....	1074
3. Personalüberleitung .....	1076
4. Datenschutzkonzept .....	1076
<b>V. Zusammenfassung</b> .....	1077

## 8. Kapitel

### Outsourcing in der Kreditwirtschaft

<b>I. Aufsichtsrechtliche Vorgaben</b> .....	1080
1. Gesetzlicher Rahmen .....	1082
a) § 25b KWG .....	1082
b) § 25a Abs. 1 KWG .....	1084
c) § 33 Abs. 2 und Abs. 3 WpHG .....	1084
d) § 36 KAGB .....	1085
2. Konkretisierung durch Verwaltungsvorschriften .....	1089
a) Konkretisierung für § 25b KWG .....	1089
b) Konkretisierung für § 33 Abs. 2 und Abs. 3 WpHG .....	1089
3. MaRisk .....	1089
a) Vorliegen einer Auslagerung .....	1090
b) Bestimmung der Wesentlichkeit .....	1091
c) Nicht wesentliche Auslagerung .....	1093
d) Auslagerungsfähigkeit .....	1094
e) Beendigung .....	1095
f) Auslagerungsvertrag .....	1096
g) Steuerung der Risiken .....	1096
h) Auslagerung der Revision .....	1097
i) Weiterverlagerung .....	1098
j) Gruppeninterne Auslagerung .....	1098
k) Notfallkonzept .....	1099
l) BaFin .....	1099
4. InvaMaRisk/Hinweise des BaFin zu § 36 KAGB .....	1100
a) Tätigkeiten nach Anhang I Nummer 2 der AIFM-Richtlinie .....	1101
b) Tätigkeiten der extern verwalteten Investmentgesellschaft .....	1102
c) Wesentlichkeit .....	1102
d) Auslagerung des Risikomanagements .....	1103
e) Genehmigungsantrag .....	1103
f) Auslagerungsanzeige .....	1104
g) Anzeige von Änderungen .....	1104
h) Vor dem 22. Juli 2013 bestehende Auslagerungen .....	1105
i) Objektive Rechtfertigungsgründe .....	1105
j) Nachweis objektiver Rechtfertigungsgründe .....	1105
k) Briefkastenfirma .....	1106
l) Weitergeltung InvMaRisk .....	1107
m) Advisory-Modelle .....	1108
n) Abgrenzung Auslagerung – externe Verwaltung .....	1108
o) Vollauslagerung des Portfoliomanagements bei Sachwerten .....	1108
p) Auslagerung versus Erbringung von Dienstleistungen in Bezug auf Sachwerte .....	1109
<b>II. Offshoring/Nearshoring in der Kreditwirtschaft</b> .....	1110
1. Sonderregelungen für die Prüfung ausländischer Unternehmen .....	1111
a) Die völkerrechtliche Dimension von aufsichtsrechtlichen Maßnahmen .....	1112

b) Exkurs: Befugnisse von Aufsichtsbehörden des Europäischen Wirtschaftsraumes .....	1113
2. Anforderungen der BaFin an internationale Outsourcing-Projekte .....	1113
3. Übrige Verwaltungspraxis des früheren BAKred sowie der BaFin .....	1116
<b>III. Cloud Computing in der Kreditwirtschaft .....</b>	<b>1116</b>
1. Rahmenbedingungen .....	1116
2. Cloud-Modelle .....	1118
3. MaRisk (BA) und die Cloud .....	1118
a) Vorliegen einer Auslagerung .....	1119
b) Bestimmung der Wesentlichkeit .....	1120
c) Steuerung der Risiken .....	1122
d) Weiterverlagerung .....	1123
<b>IV. Fazit .....</b>	<b>1124</b>
<b>V. Kontrollen des Auslagerungsunternehmens .....</b>	<b>1124</b>
1. IT-Grundschutzhandbuch .....	1125
2. Controls Reports/SAS 70/SSAE 16/ISAE 3402 .....	1126
a) Controls Reports .....	1126
b) SAS 70-Prüfung .....	1127
c) ISAE 3402/SSAE 16 .....	1128
aa) Assertion .....	1129
bb) Beschreibung des Internen Kontrollsystems .....	1129
cc) Identifizierung von Risiken .....	1129
dd) Sub-Dienstleistungsorganisationen .....	1130
3. COBIT/ITIL .....	1130

## 9. Kapitel

### Outsourcing in der Telekommunikationsbranche

<b>I. Einführung .....</b>	<b>1135</b>
<b>II. Persönlicher Anwendungsbereich .....</b>	<b>1136</b>
<b>III. Sachliche Anwendungsbereiche .....</b>	<b>1138</b>
1. Vorschriften zum Schutz des Fernmeldegeheimnisses .....	1138
2. Datenschutzvorschriften .....	1139
<b>IV. Spezifische Datenklassen, deren Verwendung im TKG geregelt ist .....</b>	<b>1140</b>
1. Datenklassen .....	1140
a) Bestandsdaten .....	1140
b) Verkehrsdaten .....	1140
c) Standortdaten .....	1140
<b>V. Outsourcing von telekommunikationsspezifischen Leistungen .....</b>	<b>1141</b>
1. Erbringen von Telekommunikationsdiensten über das öffentliche Telefonnetz eines fremden Betreibers .....	1141
2. Billing und Inkasso durch einen Dritten .....	1142
a) Umfang der zulässigen Datenübermittlung an Billingdienstleister ..	1142
b) Anforderungen an den Vertrag mit dem Billingdienstleister .....	1143

c) Billingdienstleister im Ausland .....	1144
d) Billing durch Diensteanbieter für Mehrwertdiensteanbieter .....	1146
3. Werbung, Marktforschung, Beratungsleistungen .....	1146
4. Location Based Services .....	1149
<b>VI. Aufgaben nach den Vorschriften zur Telekommunikationsüberwachung ...</b>	<b>1150</b>
1. Inhalt der Verpflichtung nach § 110 Abs.1 TKG .....	1150
2. Zulässigkeit der Auslagerung dieser Funktion .....	1151
3. Verantwortungsverteilung .....	1152

## 10. Kapitel

### Outsourcing und die Verletzung von Privatgeheimnissen

<b>I. Einleitung: Strafbarkeit für Geheimnisträger beim Outsourcing .....</b>	<b>1155</b>
<b>II. Noch herrschende Meinung: Outsourcing als Fall von § 203 StGB .....</b>	<b>1156</b>
1. Verletzung von Privatgeheimnissen – der Tatbestand von § 203 StGB ...	1156
a) Geheimnis im Sinne von § 203 Abs.1 StGB .....	1156
b) Offenbaren im Sinne von § 203 Abs.1 StGB .....	1157
2. Der Gehilfenbegriff im Sinne von § 203 Abs.3 Satz 2 StGB .....	1157
a) (Noch) herrschende Meinung: Erforderlichkeit organisatorischer Einbindung des Gehilfen und eines Direktionsrechts des Geheimnisträgers .....	1157
b) Effektive Kontrollmöglichkeit ausreichend? .....	1158
<b>III. Mögliche Vermeidung der Strafbarkeit .....</b>	<b>1158</b>
1. Einwilligung .....	1158
2. Einordnung des Outsourcing-Anbieters und seiner Mitarbeiter als Gehilfen .....	1159
<b>IV. „11Plus-Vertrag“ als mögliche Lösung .....</b>	<b>1160</b>
1. Darstellung des „11Plus-Vertrags“ .....	1160
2. Gestaltungselemente des „11Plus-Vertrags“ .....	1161
3. Datenschutzrechtliche Bewertung .....	1163
a) Einhaltung von § 11 BDSG .....	1163
b) Besonderheiten wegen der Verarbeitung sensibler Daten gemäß § 3 Abs.9 BDSG .....	1163
4. Geheimnisschutzrechtliche Bewertung .....	1163
a) Kein Offenbaren gemäß § 203 Abs.1 StGB .....	1163
b) Selbstständige Unternehmer als Gehilfen .....	1164
c) Wortlaut von § 203 StGB erfordert keinen Arbeitsvertrag .....	1164
d) Direktverpflichtung als arbeits- und sozialversicherungsrechtliches Problem? .....	1165
e) Erforderlichkeit der Kontrolle durch den Auftraggeber .....	1166
5. Einschätzung des Konzepts durch die Staatsanwaltschaft .....	1167
<b>V. Fazit .....</b>	<b>1167</b>

## 11. Kapitel Outsourcing in der Sozialverwaltung

<b>I. Einleitung</b> .....	1169
<b>II. Begriffsklärung</b> .....	1169
<b>III. Allgemeine rechtliche Schranken für das Outsourcing in der Sozialverwaltung</b> .....	1170
1. Sozialversicherungsrechtliche Kompetenznorm des Art. 87 Abs. 2 GG ..	1170
2. Sozialstaatsprinzip des Art. 20 Abs. 1 GG .....	1170
3. Allgemeiner Gesetzesvorbehalt gem. § 31 SGB I .....	1171
<b>IV. Gesetzlich geregelte Fälle des Outsourcings in der Sozialverwaltung</b> .....	1171
1. Verwaltungsinternes Outsourcing .....	1171
2. Outsourcing auf Private .....	1173
<b>V. Datenschutzrechtliche Schranken für das Outsourcing in der Sozialverwaltung</b> .....	1175
1. Einleitung .....	1175
2. Anonymisierung und Pseudonymisierung .....	1176
3. Funktionsübertragung .....	1177
a) Datenschutzrechtliche Vorgaben für den Datenumgang des Outsourcingnehmers im Rahmen einer Funktionsübertragung .....	1177
b) Datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Datenübermittlung im Rahmen einer Funktionsübertragung .....	1177
4. Auftragsdatenverarbeitung .....	1179
a) Voraussetzungen des § 80 SGB X für die Auftragsdatenverarbeitung .....	1179
b) Datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit für die Datenverarbeitung .....	1182
c) Weitere Zulässigkeitsvoraussetzungen außerhalb des § 80 SGB X .....	1182
aa) Beschränkung bei besonders schutzwürdigen Sozialdaten gem. § 76 SGB X .....	1182
bb) Einschränkung bei Übermittlung ins Ausland gem. § 77 SGB X .....	1183
cc) Einrichtung automatisierter Abrufverfahren gem. § 79 SGB X .....	1184
dd) Keine Anwendbarkeit der §§ 88, 97 SGB X .....	1184
ee) Verhältnis zwischen § 80 SGB X und § 197b SGB V .....	1185
d) Inhaltliche Reichweite der Auftragsdatenverarbeitung .....	1185
e) Prüfung und Wartung von EDV-Anlagen .....	1186
<b>VI. Fazit</b> .....	1186
<i>Stichwortverzeichnis</i> .....	1187