

Checkliste Managed-Services- und Support-Vertrag - Sichtweise Managed Services Provider (MSP)

Die nachfolgende Checkliste kann lediglich zur Orientierung und Unterstützung bei der Vertragsgestaltung dienen. Sie enthält beispielhaft Aufzählungen. Die konkreten allgemeinen und besonderen Regelungen und Inhalte müssen für jeden Einzelfall rechtlich gesondert geprüft und gestaltet werden. Die Checkliste wurde nach deutschem Recht gestaltet. Abweichungen für Österreich und die Schweiz sind möglich.

Die Checkliste wurde erstellt von:
 Monika Sekara | Rechtsanwältin, Fachanwältin für IT-Recht
 Sekara Schäfer | Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB

		Vertragliche Regelung	Bemerkung
1.		Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile	
	1.1	Vertragsgegenstand (kurz beschreiben)	
	→	Welches/welche System/e des Kunden sollen unter den Vertrag fallen?	<input type="checkbox"/>
	→	Vertragsbestandteile: Gibt es Anlagen z. B. Leistungsscheine oder Leistungsbeschreibungen? (diese nummerieren, beifügen und Rangordnung der Anlagen festlegen!)	<input type="checkbox"/>
	→	Ist die Geltung von zusätzlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgeschlossen (dies unbedingt so vereinbaren!)? Hier kann formuliert werden: „Die allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen Parteien finden keine Anwendung.“	<input type="checkbox"/>
	→	Wo sind Leistungsort und Erfüllungsort?	<input type="checkbox"/>
	1.2	Art der zu erbringenden Leistungen	
		(ggf. gesonderte Leistungsbeschreibung beifügen, nachfolgend nur Beispiele)	
	→	Empfehlung: Der MSP sollte den Kunden nicht nur „unterstützen“ oder „beraten“. Die zu erbringenden Leistungen sollten unter diesem Punkt konkret aufgezählt werden.	<input type="checkbox"/>
	→	Monitoring / Überwachung des ordnungsgemäßen Betriebs	<input type="checkbox"/>
	→	Migration / Übernahme Daten vom alten System ins neue	<input type="checkbox"/>
	→	Lieferung von Standardsoftware (z. B. Betriebssoftware)	<input type="checkbox"/>
	→	Pflege der Betriebssoftware: Installation und Implementierung der Betriebssoftware bzw. von Service-Packs, Updates, Upgrades, Patches, Bugfixes dazu	<input type="checkbox"/>
	→	Wartung der Systeme/Maschinen des Kunden	<input type="checkbox"/>
	→	Dokumentationen (z. B. Erstellung eigener Dokumentation zum Systemaufbau, zum Betrieb, Incident-Reports etc.)	<input type="checkbox"/>
	→	Systemkonfiguration	<input type="checkbox"/>
	→	Support	<input type="checkbox"/>

	→	Schulungen	<input type="checkbox"/>	
	→	Unterstützung vor Ort oder Remote	<input type="checkbox"/>	
	→	Den Begriff „Dienstleistung“ umändern in „Leistung“	<input type="checkbox"/>	
1.3		Leistungsbeschreibung		
	→	Müssen die vorgenannten vertraglichen Leistungen detaillierter beschrieben werden?	<input type="checkbox"/>	
		Das kann ggf. in einer gesonderten Anlage oder direkt im Vertrag erfolgen.		
	→	Sind die Funktionalitäten der zu liefernden Betriebssoftware detailliert beschrieben?	<input type="checkbox"/>	
	→	Gelten Standards oder Normen für die zu erbringende Leistung? (Falls ja, definieren!)	<input type="checkbox"/>	
	→	Beschreibung und Festlegung der Art des Supports (1st-, 2nd- oder 3rd-Level-Support), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anwender-Support-Center bzw. Helpdesk • Erreichbarkeit regulär und Bereitschaftszeiten (Werktage, Werkzeiten, Feiertage) • Meldeweg (telefonisch, Mail, Ticketing) • Service Level (hoch, mittel, niedrig) • Def. Service Requests, Incidents, Priorisierungen, Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten 	<input type="checkbox"/>	
1.4		Liefer- und Ausführungsfristen		
	→	Sollen Liefer- und Ausführungsfristen verbindlich vereinbart werden? Falls nein, dann z. B. Formulierungen vermeiden wie: „fix zum ...“ oder „Mit Ablauf des ... (Datum) gerät der Auftragnehmer ohne Mahnung automatisch in Verzug mit seiner Leistung und hat dem Auftraggeber sämtliche aufgrund des Verzuges entstehenden Schäden zu ersetzen.“	<input type="checkbox"/>	
	→	Möchte Kunde eine Vertragsstrafe für den Verzug oder die Überschreitung von Reaktions- oder Behebungszeiten? Falls ja, besser Service-Credits vereinbaren, die mit Rechnung verrechnet werden.	<input type="checkbox"/>	
1.5		Ausgeschlossene Leistungen		
	→	Sind alle Leistungen aufgezählt, die nicht vom Leistungsumfang umfasst und damit nicht Vertragsbestandteil sind?	<input type="checkbox"/>	
2.		Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers		
	→	Sind die Mitwirkungsleistungen des Kunden konkret aufgelistet?	<input type="checkbox"/>	
	→	Weitere erforderlichen Mitwirkungsleistungen kann der MSP vorab beim Kunden anfordern.	<input type="checkbox"/>	
	→	Muss der Kunde die regelmäßige Wartung der zu betreuenden Systeme sicherstellen?	<input type="checkbox"/>	
3.		Nutzungsrechte		
	→	Ist sichergestellt, dass der MSP die erforderlichen Nutzungsrechte für die zu betreuende Software vom Kunden erhält?	<input type="checkbox"/>	
	→	Sind zusätzliche Lizenzen für eine rechtmäßige Nutzung notwendig?	<input type="checkbox"/>	
	→	Wie erfolgt das Lizenzmanagement?	<input type="checkbox"/>	



4.		Lieferbedingungen	
	→	Übergang der Gefahr und ggf. Geltung der Incoterms bei Versand an Kunden regeln sowie ggf. Kosten für elektronische Lieferungen.	<input type="checkbox"/>
5.		Vergütung und Zahlungsbedingungen	
	5.1	Höhe der Vergütung:	<input type="checkbox"/>
	→	Monatliches Mindest-Kontingent für Support	<input type="checkbox"/>
	→	Anzahl Personentage für bestimmte Leistungen (ggf. als Festpreis)	<input type="checkbox"/>
	→	Abrechnungen nach Time & Material für geleistete Personentage	<input type="checkbox"/>
	→	Bei Vor-Ort-Leistungen: Stets genaue Abrechnung der tatsächlich geleisteten Zeiten. Abrechnung je angefangener Stunde/Viertelstunde oder minutengenau. Die Planung von Beratungstagen vor Ort beim Kunden wird auf einen vollen Beratertag ausgelegt. Arbeitstag = 8 Std/Tag an Werktagen.	<input type="checkbox"/>
	→	ggf Preisanpassungs- oder Preiserhöhungsregelungen	<input type="checkbox"/>
	5.2	Reisekosten und Reisezeiten regeln, z. B.: 0,60 € pro Kilometer für An-/Abreise, Reisezeiten werden mit XY,- Euro pro Stunde vergütet. Übernachtungen vergütet Kunde nach Beleg.	<input type="checkbox"/>
	5.3	Rechnungsstellung und Fälligkeit: Rechnungen grundsätzlich elektronisch; Rechnungsstellung monatlich am Monatsende oder halbjährlich im Voraus? Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug ab Zugang der Rechnung beim Kunden?	<input type="checkbox"/>
6.		Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung	
	→	Vertragslaufzeit: Beginn des Vertrages + Mindestvertragslaufzeit + Verlängerungsoption (z. B. automatische Verlängerung um 1 Jahr) festlegen. (z. B.: „Die Vertragslaufzeit beginnt am ... (Datum) und beträgt mindestens drei Jahre. Nach Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, wenn nicht zuvor ein Vertragspartner den Vertrag kündigt.“)	<input type="checkbox"/>
	→	Kündigungsfrist regeln. Die außerordentliche fristlose Kündigung bleibt beiden Parteien unbenommen.	<input type="checkbox"/>
	→	Pflichten bei Vertragsbeendigung: Hilfe bei Überführung der Daten in eine neues System? Nachlaufphase?	<input type="checkbox"/>
7.		Abnahme	
	→	Förmliches Abnahmeverfahren erforderlich? Falls ja, für welche Leistungen?	<input type="checkbox"/>
	→	Einordnung von Mängeln und Fehlern in Kategorien festlegen.	<input type="checkbox"/>
8.		Mängelrechte	
	→	Festlegen, welche Rechte dem Auftraggeber für Fehler und Mängel bei abnahmefähigen Leistungen zustehen: Nachbesserung, Minderung, Schadensersatz, Selbstvornahme, Rücktritt vom Vertrag	<input type="checkbox"/>
	→	Verjährungsverkürzung auf 1 Jahr statt der gesetzlichen 2 Jahre nach Ablieferung/Abnahme?	<input type="checkbox"/>

9.		Haftung	
	→	Unbeschränkte Haftung für Vorsatz + grobe Fahrlässigkeit + Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit + für Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten	<input type="checkbox"/>
	→	Beschränkung der Haftung (z. B. Beschränkung auf Höhe der Deckung durch Schadenshaftpflichtversicherung des Auftragnehmers) für alle anderen Fälle der Fahrlässigkeit?	<input type="checkbox"/>
	→	Haftung nach auch für Folgeschäden und indirekte Schäden, z. B. entgangenen Gewinn, Schäden durch Betriebsunterbrechung, Datenverluste?	<input type="checkbox"/>
10.		Geheimhaltung	
	→	Geheimhaltung für alle Geschäftsgeheimnisse + vertrauliche Informationen vereinbaren - am besten benennen und gesonderte Vereinbarung dazu	<input type="checkbox"/>
11.		Auftragsvereinbarung und Datenschutz	
	→	Als Anlage beifügen, wenn im Rahmen des Auftrags die Möglichkeit besteht, dass personenbezogene Daten verarbeitet werden oder von Kenntnis genommen werden könnte.	<input type="checkbox"/>
	→	Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur IT-Sicherheit ebenfalls beifügen.	<input type="checkbox"/>
12.		Schlussbestimmungen	
	→	Anwendbares Recht: Dieser Vertrag sowie die unter ihm getroffenen Vereinbarungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG - Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980) ist ausgeschlossen.	<input type="checkbox"/>
	→	Leistungsort und Gerichtsstand	<input type="checkbox"/>

Kontaktdaten:

SEKARA SCHAFER

RECHTSANWÄLTE

RAin Monika Sekara

monika.sekara@sekaraschaefer.de

An der Alster 62

20099 Hamburg

Tel: 040 3006 199-20

Fax: 040 3006 199-11



Copyright © 2021 Trend Micro Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Trend Micro, das Trend Micro Logo und das T-Ball-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Trend Micro Incorporated. Alle anderen Firmen- bzw. Produktnamen sind Unternehmenskennzeichen oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern. Trend Micro, das Trend Micro Logo und das T-Ball-Logo tragen das Registered-Trade-Mark-Symbol der USA. Einzelheiten darüber, welche personenbezogenen Daten wir erfassen und warum, finden Sie in unserer Datenschutzerklärung auf unserer Website unter: https://www.trendmicro.com/de_de/about/legal/privacy.html.