

# IT-Outsourcing & Service Level Agreements (SLA)



Vertragsgestaltung – Haftung – Servicebedingungen



RA Dr. ANDERL, LL.M.  
Dorda Brugger Jorda



Mag. Ing. OMAN, SBH, SV  
O.P.P. – Beratung



15. März 2012, Wien  
07. Dezember 2012, Wien  
jeweils von 9.00 – 17.30 Uhr



**ARS**  
AKADEMIE  
FÜR RECHT,  
STEUERN &  
WIRTSCHAFT

Von den Besten lernen.

### IHR NUTZEN

Unternehmen versuchen zunehmend die Kosten für Hard- und Software zu reduzieren. Eine Möglichkeit dazu ist IT-Outsourcing (etwa im Wege von ASP, oder durch Cloud-Computing). Damit ersparen sich Unternehmen hohe Investitionen in entsprechende Infrastruktur. Damit sind jedoch auch Risiken verbunden – ein entsprechendes vertragliches Risikomanagement wird so unverzichtbar.

- Welche Details sind bei SLAs und Service-Verträgen wichtig?
- Welche Wartungs- und Servicepflichten bestehen?
- Was ist bei Verfügbarkeitsklauseln zu beachten?
- Welche urheberrechtlichen Fragen ergeben sich?
- Was ist datenschutzrechtlich zu beachten – gerade auch in der Cloud?

**Informieren Sie sich über besondere Risiken und vertragliche Absicherungsmöglichkeiten!**

### REFERENTEN



#### **RA Dr. Axel Anderl, LL.M.**

Partner bei Dorda Brugger Jordis Rechtsanwälte GmbH; Tätigkeitsschwerpunkte: E-Commerce, Softwareverträge, Outsourcing, Medienrecht und Werbungs- bzw. Wettbewerbsrecht; ausgewiesener IT-Experte mit zahlreichen Fachpublikationen und einschlägiger Lehrtätigkeit; Co-Autor der Kommentierung des § 2 UWG im neuen, großen UWG-Kommentar (Hrsg Wiebe/G. Kodek).



#### **Mag. Ing. Markus Oman, SBH, SV**

Studierter Betriebswirt, selbstständiger Buchhalter und allgemein beedeter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, Fachbuchautor; langjährige Beratererfahrung in renommierten Consultingfirmen; u.a. Prokurist bei der KPMG sowie Geschäftsführer bei Deloitte; Geschäftsführender Gesellschafter der O.P.P. – Beratung (gegr.2002) mit Sitz in Österreich und Deutschland.

### WER MUSS INFORMIERT SEIN

- ✓ MitarbeiterInnen von Online-Providern
- ✓ LeiterInnen und MitarbeiterInnen von Rechtsabteilungen
- ✓ IT-Verantwortliche
- ✓ Security-Beauftragte



IT



Versicherungen



NPO



Steuern



Einkauf



Office Management



Erbrecht



Vergaberecht



Sachverständige



Arbeitsrecht



Land-/Forstwirtschaft



Leadership



## SEMINARINHALTE

### ■ Outsourcing-Verträge

- Vertragsrechtliche Einordnung (Miete, Pacht, Leasing)
- Präzise Festlegung der Leistungspflichten (Pflichtenheft): Wartungsleistungen, Zugriffszeiten, Reaktionszeiten, Datenvolumen, Sicherheit, Dokumentation
- Mitwirkungspflichten des Kunden
- Downtime / Verfügbarkeit
- Gewährleistung
- Vertragliche Haftung
- Preisregelungen

### ■ Urheberrecht

- Nutzungshandlungen des Kunden
- Nutzungshandlungen des Providers (Vervielfältigung, Vermietung, Recht der öffentlichen Wiedergabe, öffentliche Zugänglichmachung)
- ASP als eigenständige und unbekanntete Nutzungsart
- Open Source Software und ASP

### ■ Datenschutz – gerade in der Cloud

- Datahosting / Datawarehousing
- Verhältnis Provider und Kunde
- Pflichten des Providers
- Datensicherheitsmaßnahmen
- Migrationskonzepte / Datenrückgabe

### ■ Außervertragliche Haftung

- Allgemeine Haftungsfragen
- Providerhaftung nach E-Commerce-Gesetz

### ■ Gestaltung von Service Level Agreements (SLAs)

- Konkrete Klauseln für Leistungsbeschreibungen
- Verhältnis von SLAs zur Gewährleistung

### ■ Konfliktlösung

- Alternative Streitbeilegung

### ■ IT-Outsourcing & Service Level Agreements aus betriebswirtschaftlicher / IT-Sicht

- Zielsetzungen
- Chancen & Risiken des Outsourcing
- Phasen des Outsourcing-Prozesses
- Sourcing Health Check Studie – kurzer Überblick
- ASP und ein Beispiel einer SLA-Struktur
- Goldene Regeln

## COMPUTERWELT

### Exklusiv für ARS-Kunden!

Holen Sie sich jetzt ihr kostenloses 3-Monats-Probeabo der **COMPUTERWELT** und schicken Sie ein E-Mail mit dem Kennwort „ARS“ an

[abo@itverlag.at](mailto:abo@itverlag.at)

## TERMINE / VERANSTALTUNGORT

<b>Termine</b>	15. März 2012 ARS Seminarzentrum, Schallautzerstraße 2-4, 1010 Wien
	07. Dezember 2012 ARS Seminarzentrum, Schallautzerstraße 2-4, 1010 Wien
<b>Uhrzeit</b>	jeweils von 9.00-17.30 Uhr
<b>Gebühr</b>	je € 450,-

inkl. Seminarunterlage, Begrüßungskaffee, Erfrischungsgetränken, Mittagessen und exkl. 20 % USt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens und nach Maßgabe freier Plätze berücksichtigt. Wir ersuchen Sie, nach Erhalt der Rechnung die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin zu überweisen.

## PREISSTAFFELUNG

€ 450,-	für die/den 1. TeilnehmerIn eines Unternehmens
€ 410,-	für die/den 2. TeilnehmerIn eines Unternehmens
€ 380,-	ab der/dem 3. TeilnehmerIn eines Unternehmens
20 %*	für RA-KonzipientInnen, WT-BerufsanwärterInnen, NO-KandidatInnen

\*Ermäßigung nur gegen Vorlage von Legitimation/Bescheid. Ermäßigungen sind nicht addierbar!

## STORNO

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierungen ab 14 Tage vor Seminarbeginn 50 % des Seminarbetrages, bei Stornierungen oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag die volle Gebühr in Rechnung gestellt wird. Bei jeder Stornierung beträgt die Bearbeitungsgebühr € 40,-. Bei einer Umbuchung auf einen Folgetermin bleibt die ursprüngliche Rechnung inkl. der Fälligkeit gültig. Zusätzlich wird eine Gebühr von € 20,- exkl. USt. (ausgenommen am Seminarstag: 15 % Aufschlag) in Rechnung gestellt. Stornierungen können ausschließlich schriftlich entgegengenommen werden! Selbstverständlich können Sie jedoch gerne eine Ersatzperson nominieren. Die Veranstalter behalten sich vor, Seminare aus wichtigen Gründen zu verschieben sowie Programmänderungen vorzunehmen.

## ANMELDUNG / INFORMATION

**Projektorganisation:** Christine Walser

**Inhalt / Konzeption:** Mag. Wolfgang Fehr, MAS

 +43 1 713 80 24-14  +43 1 713 80 24-26  [office@ars.at](mailto:office@ars.at)

## ANMELDUNG / UNTERLAGENBESTELLUNG

**Ja, ich melde mich an** für das Seminar „IT-Outsourcing & Service Level Agreements (SLA)“

Termin \_\_\_\_\_

**Ja, ich bestelle per Nachnahme** die Seminarunterlage zu 40 % des Seminarbeitrages, da ich an der Teilnahme verhindert bin.

Seminarunterlagen können nicht retourniert werden!

... und bin einverstanden, dass meine Daten elektronisch gespeichert werden und ich per Fax/ E-Mail über weitere Veranstaltungen informiert werde. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart.

### 1. TEILNEHMER/IN

KonzipientIn  BerufsanwärterIn

Name / Vorname / Titel \_\_\_\_\_

Aufgabenbereich / Abteilung \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### 2. TEILNEHMER/IN

KonzipientIn  BerufsanwärterIn

Name / Vorname / Titel \_\_\_\_\_

Aufgabenbereich / Abteilung \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### FIRMA

Beschäftigte  bis 100  100-200  über 200

Branche/ Firma \_\_\_\_\_

Straße, Postfach \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Von den Besten lernen.

**Individuelle  
Firmentrainings  
nach Maß!**

