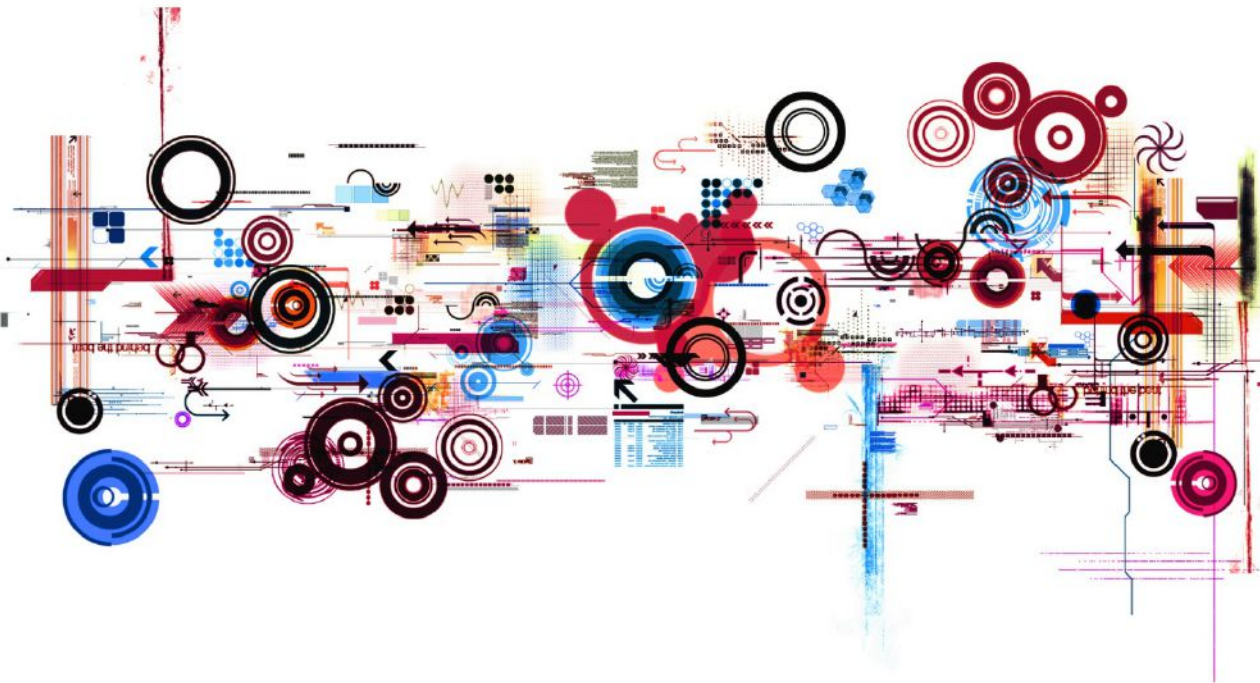


# SaaS-Verträge in der Praxis

Was Sie immer schon immer über  
Software as a Service wissen und kein  
Lehrbuch Ihnen sagen wollte





Disclaimer:

# EIN RESTLOS ÜBERFLÜSSIGER VORTRAG?

# “Best Practice“ großer SW-Konzerne

- Das Wort „Software as a Service“ gibt es da nicht.
  - Was es sehr wohl gibt: „Software Subscription“.



Referent: Christian Weitzel

# “Best Practice“ großer SW-Konzerne

- Das Wort „Software as a Service“ gibt es da nicht.
  - Was es sehr wohl gibt: „Software Subscription“.
- Mehr braucht es anscheinend nicht.
  - Leistungsbeschreibungen werden erheblich überschätzt.



Referent: Christian Weitzel

# “Best Practice“ großer SW-Konzerne

- Das Wort „Software as a Service“ gibt es da nicht.
  - Was es sehr wohl gibt: „Software Subscription“.
- Mehr braucht es anscheinend nicht.
  - Leistungsbeschreibungen werden erheblich überschätzt.
- Beispiel gefällig?

## 2. CLOUD SERVICES

### 2.1. Cloud Service Order and Support

- 2.1.1. Customer subscribes to and [REDACTED] will provide the cloud services during the Subscription Term in accordance with the Usage Metrics and volume each as set forth in Schedule 1 (“**Cloud Services**”).
- 2.1.2. [REDACTED] provides support for the Cloud Services. Unless otherwise stated in Schedule 1 or the product-specific Supplement for the applicable Cloud Service in Schedule A, [REDACTED] will provide Customer with “[REDACTED] Enterprise Support Cloud Editions” for the Cloud Services as set forth in the Cloud Support Schedule in Schedule B.
- 2.1.3. System availability and applicable maintenance windows for the respective Cloud Service are incorporated in the SLA in Schedule C unless otherwise stated in the product-specific Supplement. The legal consequences of a breach of the SLA are governed by the Cloud TC.



# Was versuchen Hersteller durchzuboxen?

- Mehr Umsatz/Deckungsbeitrag/Gewinn
  - Durch langjährige Miete statt einmaligem Kauf
- Ineffektive Sanktionen für Nicht-Funktionieren der Cloud
  - Wie es Pionier AWS für Verbraucher vormacht
- Keine Haftung für unzureichende IT-Infrastruktur
  - SW läuft in der Cloud langsamer als on-premise.
- Letztlich geht es dabei nur um:
  - Ablenkung von mietrechtlichen Pflichten



Referent: Christian Weitzel

# Wissen Sie, wie kurz ein Cloud SLA sein kann?

- In der Kürze liegt die Würze.
  - Im Original:
    - „Brevity is the soul of wit.“
  - Aus:
    - The Tragedy of Hamlet,  
Prince of *Denmark*
  - William Shakespeare



Referent: Christian Weitzel

# Amazon S3 Service Level Agreement (1/3)



Bei AWS Management Console anmelden | Legen Sie ein AWS- Konto an | Deutsch

AWS

Produkte

Entwickler

Community

Support

Konto

Produkte & Dienstleistungen

## Amazon S3 Service Level Agreement

### Amazon S3

- Amazon S3 Überblick
- Häufig gestellte Fragen
- Amazon S3 SLA (Englisch)**

### Entwicklerressourcen

- Dokumentation (Englisch)
- Versionshinweise (Englisch)
- Beispielcode und Bibliotheken (Englisch)
- Entwickler-Tools (Englisch)
- Artikel und Anleitungen (Englisch)
- Community-Forum (Englisch)

### Effective Date: October 1, 2007

This Amazon S3 Service Level Agreement ("SLA") is a policy governing the use of the Amazon Simple Storage Service ("Amazon S3") under the terms of the Amazon Web Services Customer Agreement (the "AWS Agreement") between Amazon Web Services, LLC ("AWS", "us" or "we") and users of AWS' services ("you"). This SLA applies separately to each account using Amazon S3. Unless otherwise provided herein, this SLA is subject to the terms of the AWS Agreement and capitalized terms will have the meaning specified in the AWS Agreement. We reserve the right to change the terms of this SLA in accordance with the AWS Agreement.

### Service Commitment

AWS will use commercially reasonable efforts to make Amazon S3 available with a Monthly Uptime Percentage (defined below) of at least 99.9% during any monthly billing cycle (the "Service Commitment"). In the event Amazon S3 does not meet the Service Commitment, you will be eligible to receive a Service Credit as described below.

### Definitions

- "Error Rate" means: (i) the total number of internal server errors returned by Amazon S3 as error status "InternalError" or "ServiceUnavailable" divided by (ii) the total number of requests during that five minute period. We will calculate the Error Rate for each Amazon S3 account as a percentage for each five minute period in the monthly billing cycle. The calculation of the number of internal server errors will not include errors that arise directly or indirectly as a result of any of the Amazon S3 SLA Exclusions (as defined below).
- "Monthly Uptime Percentage" is calculated by subtracting from 100% the average of the Error Rates from each five minute period in the monthly billing cycle.
- A "Service Credit" is a dollar credit, calculated as set forth below, that we may credit back to an eligible Amazon S3 account.

Referent: Christian Weitzel



# Amazon S3 Service Level Agreement (2/3)

## Service Credits

Service Credits are calculated as a percentage of the total charges paid by you for Amazon S3 for the billing cycle in which the error occurred in accordance with the schedule below.

Monthly Uptime Percentage	Service Credit Percentage
Equal to or greater than 99% but less than 99.9%	10%
less than 99%	25%

We will apply any Service Credits only against future Amazon S3 payments otherwise due from you; provided that, we may issue the Service Credit to the credit card that you used to pay for Amazon S3 for the billing cycle in which the error occurred. Service Credits shall not entitle you to any refund or other payment from AWS. A Service Credit will be applicable and issued only if the credit amount for the applicable monthly billing cycle is greater than one dollar (\$1 USD). Service Credits may not be transferred or applied to any other account. Unless otherwise provided in the AWS Agreement, your sole and exclusive remedy for any unavailability or non-performance of Amazon S3 or other failure by us to provide Amazon S3 is the receipt of a Service Credit (if eligible) in accordance with the terms of this SLA or termination of your use of Amazon S3.

Referent: Christian Weitzel

# Amazon S3 Service Level Agreement (3/3)

## Credit Request and Payment Procedures

To receive a Service Credit, you must submit a request by sending an e-mail message to [aws-sla-request@amazon.com](mailto:aws-sla-request@amazon.com). To be eligible, the credit request must (i) include your account number in the subject of the e-mail message (the account number can be found at the top of the AWS Account Activity page); (ii) include, in the body of the e-mail, the dates and times of each incident of non-zero Error Rates that you claim to have experienced; (iii) include your server request logs that document the errors and corroborate your claimed outage (any confidential or sensitive information in these logs should be removed or replaced with asterisks); and (iv) be received by us within ten (10) business days after the end of the billing cycle in which the errors occurred. If the Monthly Uptime Percentage applicable to the month of such request is confirmed by us and is less than 99.9%, then we will issue the Service Credit to you within one billing cycle following the month in which the error occurred. Your failure to provide the request and other information as required above will disqualify you from receiving a Service Credit.

## Amazon S3 SLA Exclusions

The Service Commitment does not apply to any unavailability, suspension or termination of Amazon S3, or any other Amazon S3 performance issues: (i) that result from Service Suspensions described in Section 7.1 of the AWS Agreement; (ii) caused by factors outside of our reasonable control, including any force majeure event or Internet access or related problems beyond the demarcation point of Amazon S3; (iii) that result from any actions or inactions of you or any third party; (iv) that result from your equipment, software or other technology and/or third party equipment, software or other technology (other than third party equipment within our direct control); or (v) arising from our suspension and termination of your right to use Amazon S3 in accordance with the AWS Agreement (collectively, the "Amazon S3 SLA Exclusions"). If availability is impacted by factors other than those used in our calculation of the Error Rate, we may issue a Service Credit considering such factors in our sole discretion.



Referent: Christian Weitzel

# Was macht Cloud Contracts so tückisch?

- Ein SLA, das kaum Sanktionen gewährt
  - Beispiel Amazon S3:
    - 5 Klauseln
    - 1 Service Level
    - Bei Verstoß Preisnachlass in künftigen Perioden
    - zig Ausschlüsse
- Gute Aussage dazu:
  - *„Failure to understand the true meaning of the cloud and to address the serious legal and contractual issues associated with cloud computing can be catastrophic.“*  
(Daniel Masur, Mayer Brown)



Referent: Christian Weitzel



Referent: Christian Weitzel

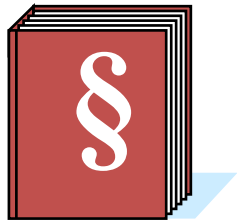
# Ist doch längst im BGB geregelt!

- Echt jetzt, Software as a Service?!?
- ASP-Verträge hat der BGH mal als Mietverträge eingestuft ...  
... aber im BGB findet sich SaaS nirgends!



# Ist doch längst im BGB geregelt!

- Ja, wer sucht, der findet:



## Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 327 Anwendungsbereich

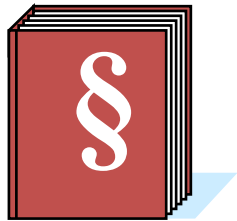
- (2) (...) Digitale Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die dem Verbraucher
1. die Erstellung, die Verarbeitung oder die Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu solchen Daten ermöglichen



Referent: Christian Weitzel

# Ist doch längst im BGB geregelt!

- Ja, wer sucht, der findet:



## Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 327 Anwendungsbereich

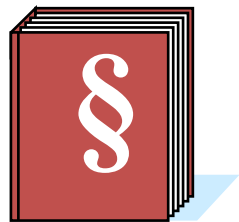
- (2) (...) Digitale Dienstleistungen sind **Dienstleistungen**, die dem **Verbraucher**
1. die Erstellung, die Verarbeitung oder die Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu solchen Daten ermöglichen



Referent: Christian Weitzel

# Ist doch längst im BGB geregelt!

- Ja, wer sucht, der findet:



Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)  
§ 327 Anwendungsbereich

(2) (

**Wie jetzt,  
Mietrecht für Kaufleute,  
Dienstleistung für  
Verbraucher? ...**

oder die  
Spezialregelungen in Form  
oder der Vertrag zwischen Darlehn  
ermöglicht



Referent: Christian Weitzel



Worum geht  
es genau?



Na gut, dann also doch ...

**EIN WICHTIGER VORTRAG –  
NUR WORÜBER?**

# Wesensmerkmale Cloud Computing

- Flexible, skalierbare Bereitstellung von IT-Ressourcen (HW, SW, Personal zur Wartung)
  - Ohne feste Zuordnung zum jeweiligen Kunden
  - Ohne Festlegung der Lokalität
  - Jederzeit auf Abruf
  - Jederzeit anzupassen oder skalierbar
- Bei Abrechnung nach Nutzung („pay as you go“)
- Kurz und einprägsam:
  - „IT infrastructure on demand“
- Lewis Cunningham, Autor und Oracle Ace Director:
  - „*Cloud computing boils down to*
    - *running someone else's software*
    - *on someone else's robust hardware*
    - *in a data center somewhere else.*“



Referent: Christian Weitzel

# Software as a Service

- Ist nichts anderes als alter Wein in neuen Schläuchen!



Referent: Christian Weitzel

# Software as a Service

- Ist nichts anderes als alter Wein in neuen Schläuchen!
- Hieß früher Application Service Providing (ASP)



Referent: Christian Weitzel

# Software as a Service

- Ist nichts anderes als alter Wein in neuen Schläuchen!
- Hieß früher Application Service Providing (ASP)



Referent: Christian Weitzel

# Oder doch nicht?

- Ist alter Wein in neuen Schläuchen!
  - Hieß früher Application Service Providing (ASP)
- Das sieht RAin Truiken Heydn zwar anders:

### 3. Die ASP-Entscheidung des BGH

Der Unterschied zwischen ASP und SaaS besteht lediglich darin, dass der Anbieter bei ASP für jeden Kunden eine eigene Instanz betreibt, während bei SaaS eine Instanz für mehrere Kunden betrieben wird. Der Unterschied ist also ein technischer. Die Art und Weise, wie die Software dem Kunden überlassen wird, ist im Wesentlichen gleich, denn in beiden Fällen nutzt der Kunde die auf dem

MMR 2020, 435 [437]

- Stimmt aber so nicht immer.



Referent: Christian Weitzel

# SaaS ähnlich zu Cloud Computing

- Flexible, skalierbare Bereitstellung von Software auf IT-Ressourcen (HW, SW, Personal zur Wartung)
  - Ohne feste Zuordnung zum jeweiligen Kunden
  - Ohne Festlegung der Lokalität
  - Jederzeit auf Abruf
  - Jederzeit anzupassen oder skalierbar
- Bei Abrechnung nach Nutzung („pay as you go“)
- Kurz und einprägsam:
  - „Software on demand“
- In Abwandlung von Lewis Cunningham:
  - „*SaaS boils down to*
    - *running some software*
    - *on someone else's robust hardware*
    - *in a data center somewhere else.*“





Wer zu faul ist, hat ein gutes Muster-Handbuch

# GIBT ES GUTE MUSTER?



# Eigentlich nicht.



Referent: Christian Weitzel

# Etwas genauer: so gut wie nicht.

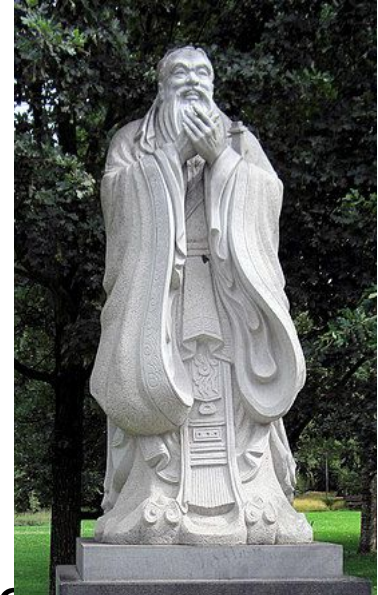


- Gute Übersicht:
  - <https://www.raplutte.de/rechtstipps-software-as-service-vertrag-muster/>
- Vertragsmuster:
  - <https://www.wonder.legal/de/modele/software-as-service-vertrag>
  - [https://osb-alliance.de/wp-content/uploads/2020/04/OSBA\\_Standard-Vertragsbedingungen\\_SaaS-und\\_Cloudsoftware.pdf](https://osb-alliance.de/wp-content/uploads/2020/04/OSBA_Standard-Vertragsbedingungen_SaaS-und_Cloudsoftware.pdf)
  - [https://www.haufe.de/recht/deutsches-anwalt-office-premium/24-it-recht-4-muster-saas-vertrag\\_idesk\\_PI17574\\_HI1474\\_5778.html](https://www.haufe.de/recht/deutsches-anwalt-office-premium/24-it-recht-4-muster-saas-vertrag_idesk_PI17574_HI1474_5778.html)



## Nun, es ist ja so:

- Die besten Muster sind die selbst erstellten.
- Wie geht man da vor?
- Wie Konfuzius: Der Mensch hat drei Wege klug zu handeln.
  - Erstens durch nachdenken, das ist der euerste,
  - zweitens durch nachahmen, das ist der leichteste,
  - und drittens durch Erfahrung, das ist der bitterste.



C2 · Substantiv · feminin · regelmäßig · -, -en

# 🇩🇪 die **Leistungsbeschreibung**

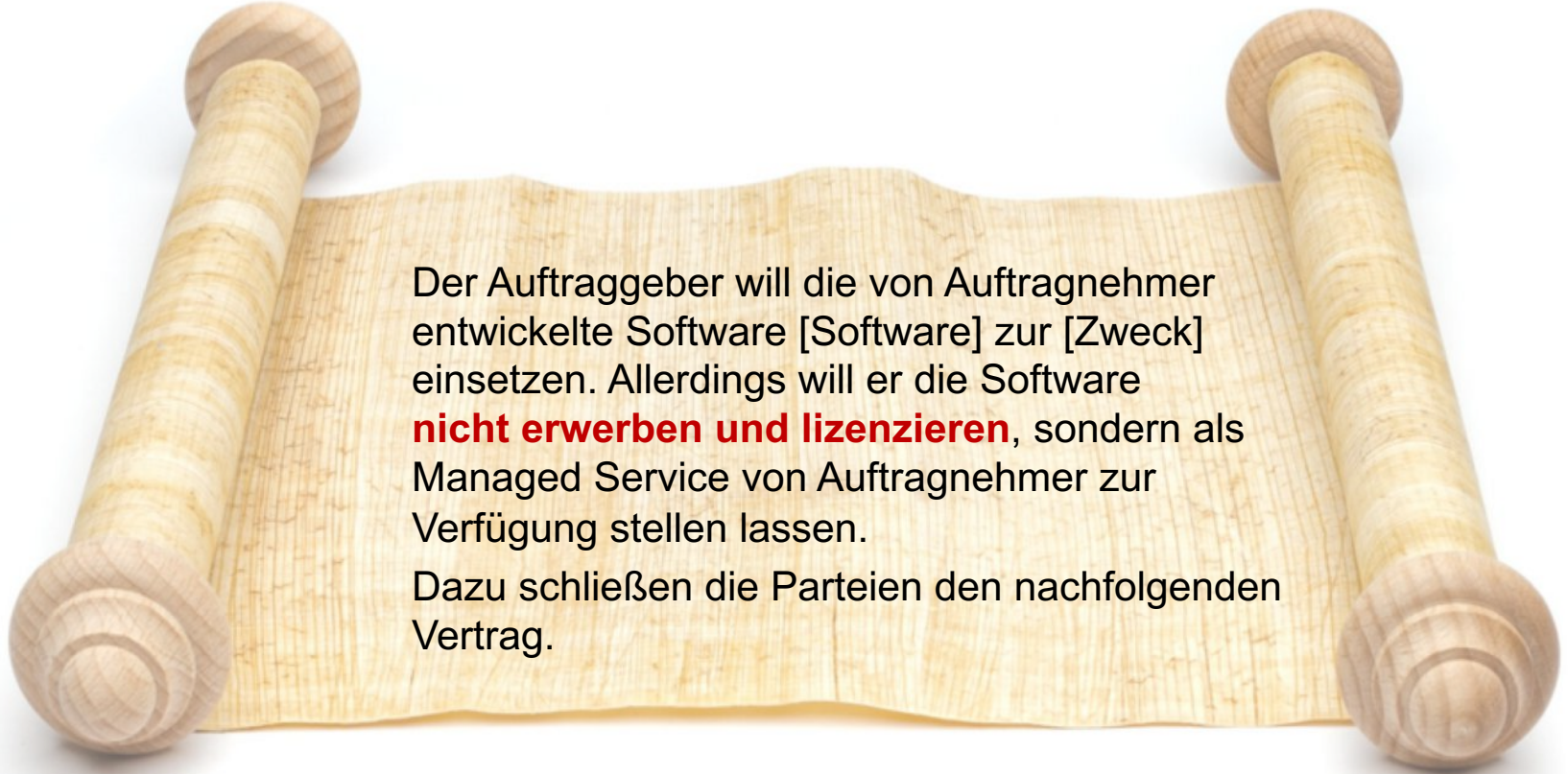
**Leistungsbeschreibung**  
**Leistungsbeschreibungen**

Netzverb ([www.verbformen.de](http://www.verbformen.de)) · CC BY-SA 4.0

Was bei SaaS-Verträgen meist fehlt:

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

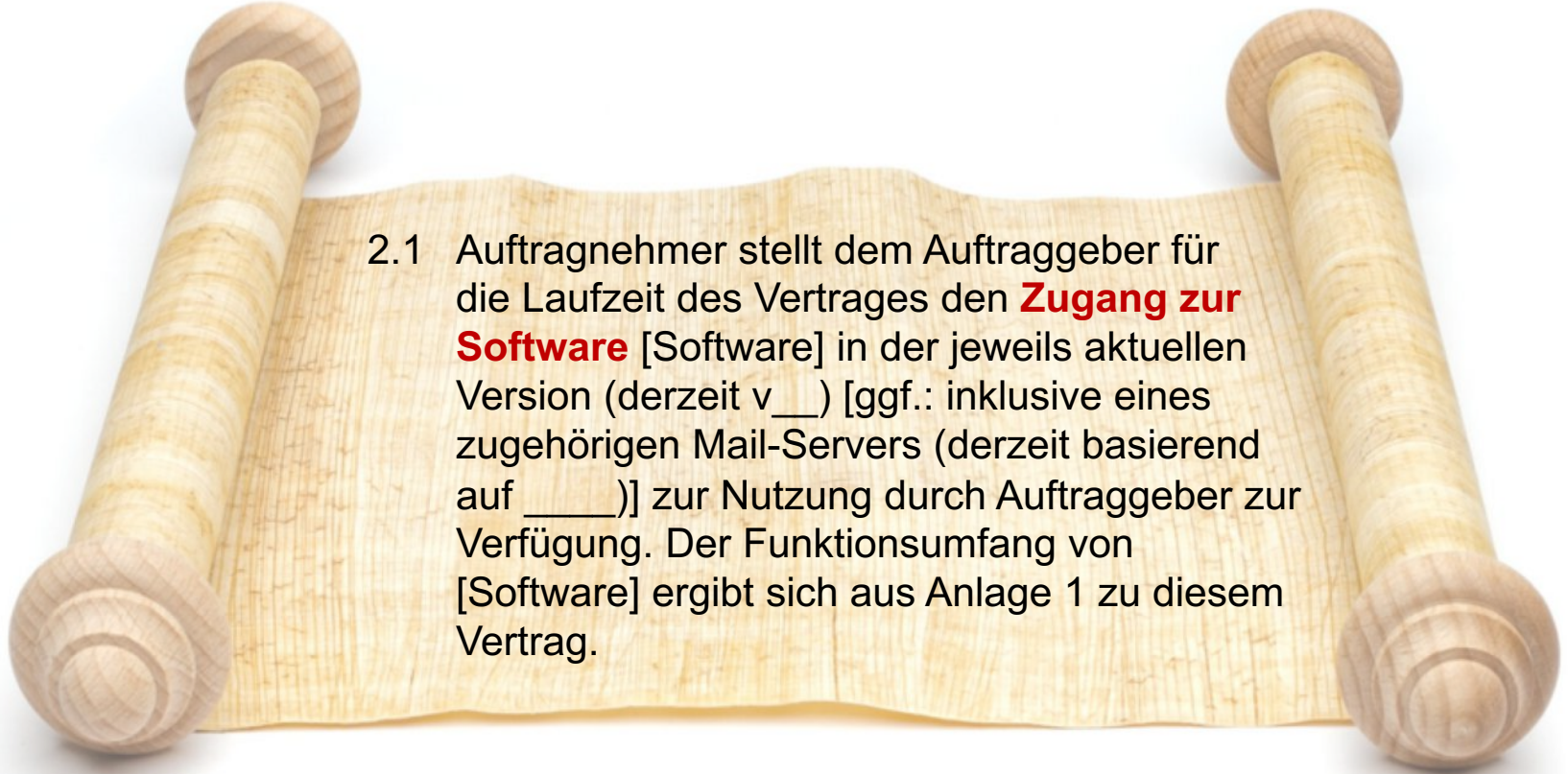
# 1. Hintergrund (altmodisch: Präambel)

A wooden scroll with text on it. The scroll is unrolled and lies flat, showing a light-colored wooden texture. The text is centered on the scroll and is written in a simple, sans-serif font. The scroll is held by two wooden rollers, one on the left and one on the right, which are also unrolled and show the same wooden texture. The background is plain white.

Der Auftraggeber will die von Auftragnehmer entwickelte Software [Software] zur [Zweck] einsetzen. Allerdings will er die Software **nicht erwerben und lizenzieren**, sondern als Managed Service von Auftragnehmer zur Verfügung stellen lassen.  
Dazu schließen die Parteien den nachfolgenden Vertrag.

Referent: Christian Weitzel

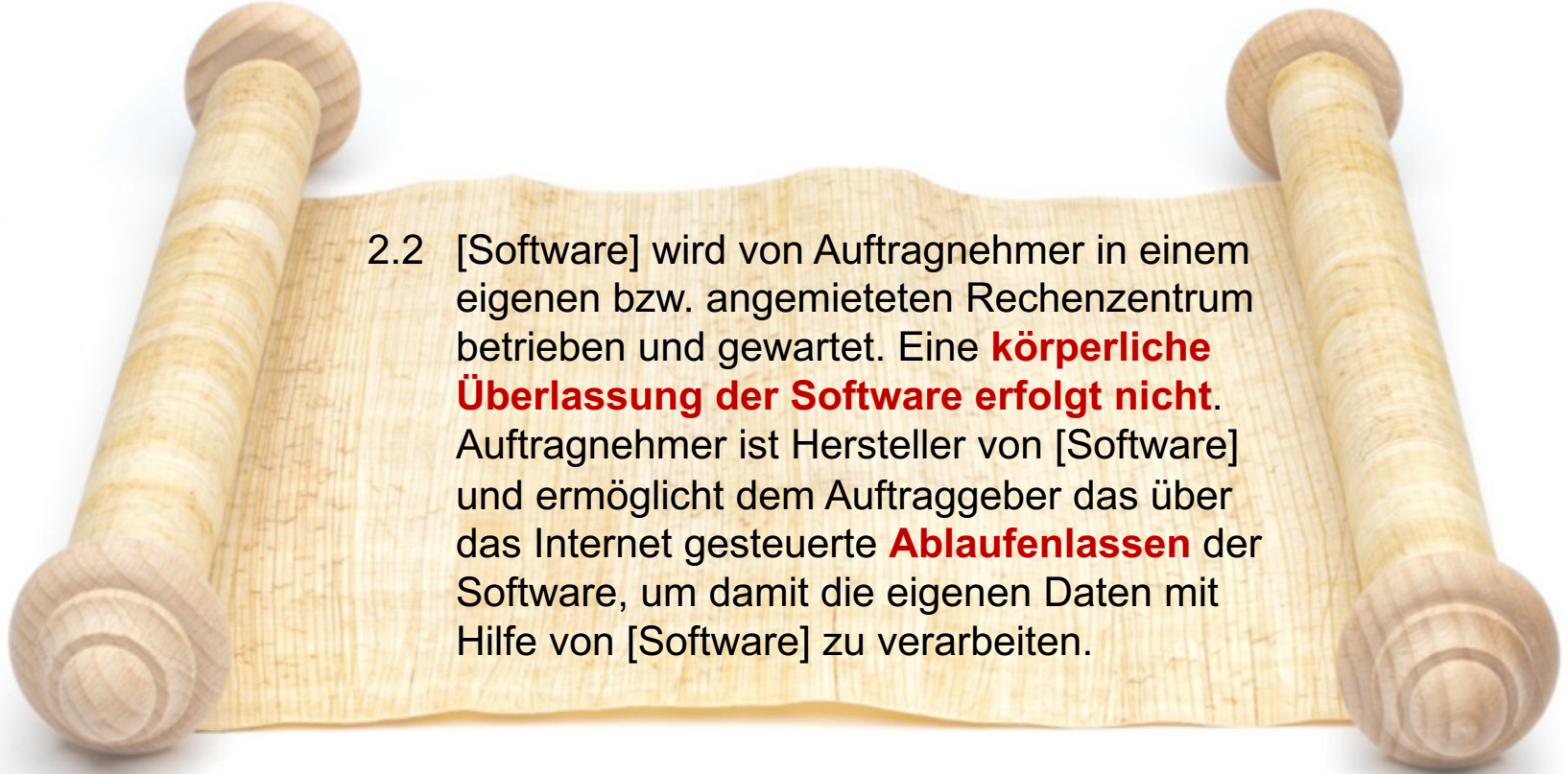
## 2. Vertragsgegenstand

A wooden scroll with text on it. The scroll is unrolled and lies flat, showing a piece of parchment with text. The scroll is made of light-colored wood and has a natural grain. The text is written in black ink and is centered on the scroll. The scroll is set against a white background.

2.1 Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die Laufzeit des Vertrages den **Zugang zur Software** [Software] in der jeweils aktuellen Version (derzeit v\_\_ ) [ggf.: inklusive eines zugehörigen Mail-Servers (derzeit basierend auf \_\_\_\_)] zur Nutzung durch Auftraggeber zur Verfügung. Der Funktionsumfang von [Software] ergibt sich aus Anlage 1 zu diesem Vertrag.

Referent: Christian Weitzel

## 2. Vertragsgegenstand

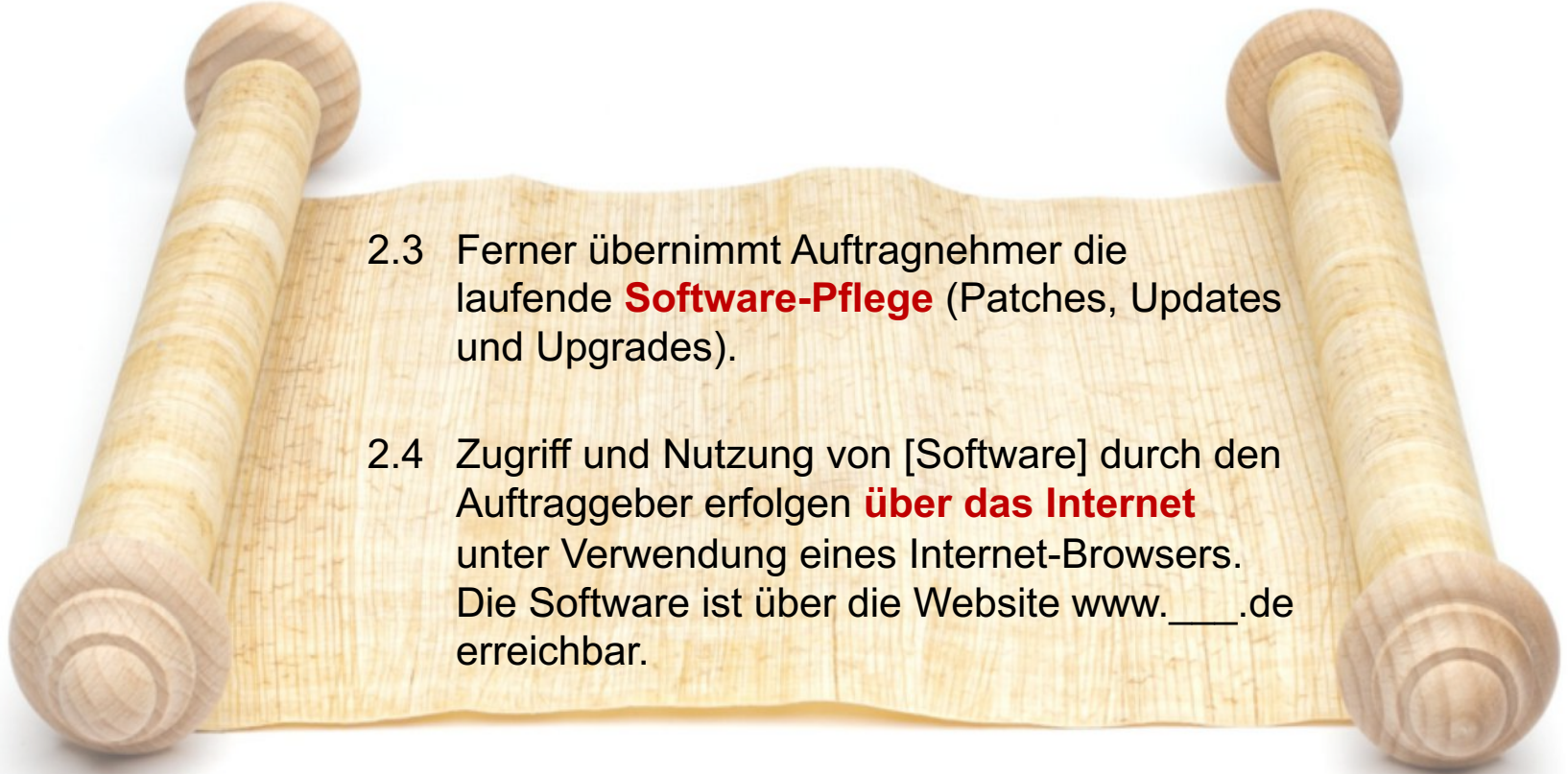


2.2 [Software] wird von Auftragnehmer in einem eigenen bzw. angemieteten Rechenzentrum betrieben und gewartet. Eine **körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht**. Auftragnehmer ist Hersteller von [Software] und ermöglicht dem Auftraggeber das über das Internet gesteuerte **Ablaufenlassen** der Software, um damit die eigenen Daten mit Hilfe von [Software] zu verarbeiten.



Referent: Christian Weitzel

## 2. Vertragsgegenstand

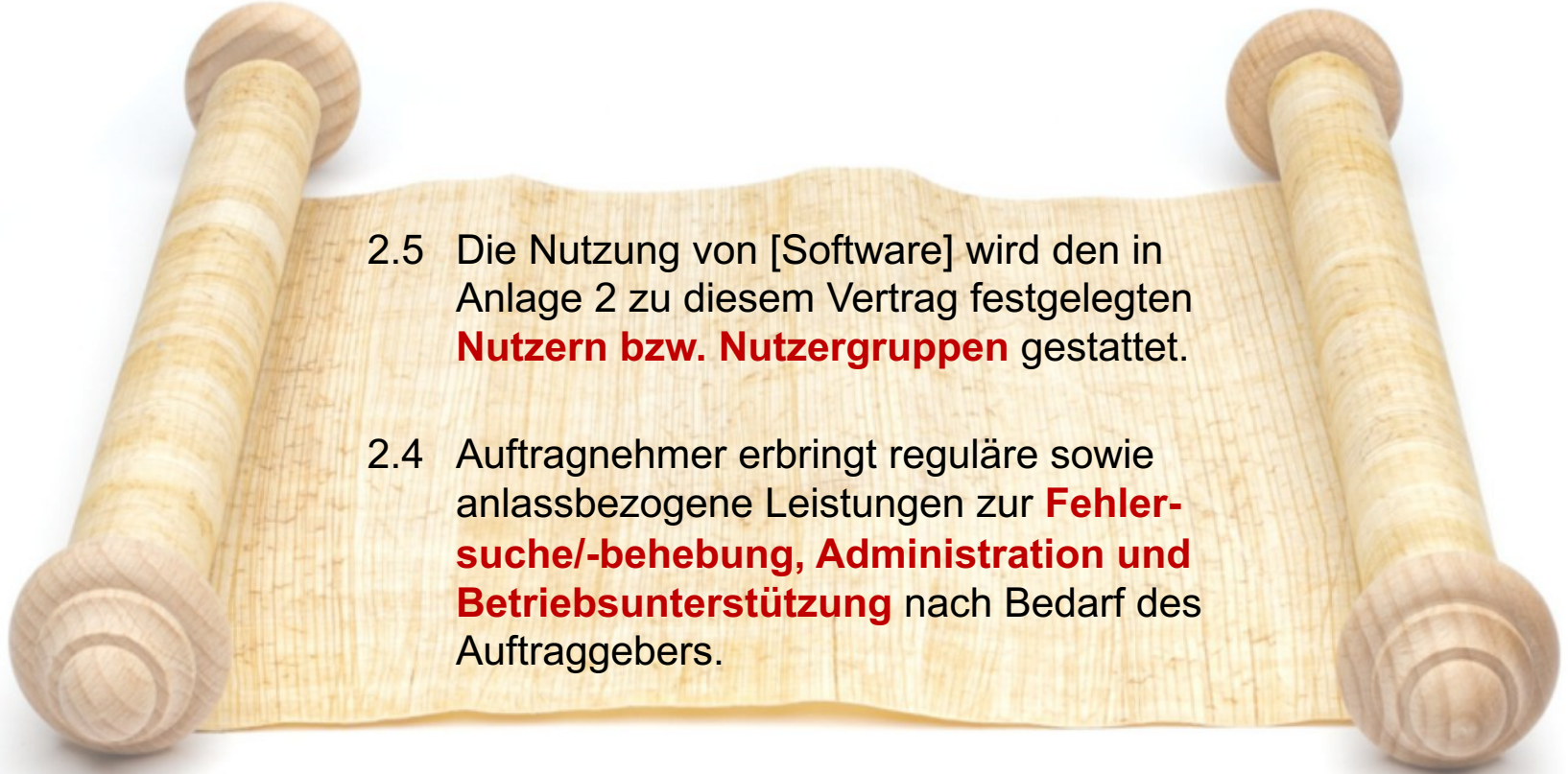
- 
- 2.3 Ferner übernimmt Auftragnehmer die laufende **Software-Pflege** (Patches, Updates und Upgrades).
- 2.4 Zugriff und Nutzung von [Software] durch den Auftraggeber erfolgen **über das Internet** unter Verwendung eines Internet-Browsers. Die Software ist über die Website [www.\\_\\_\\_\\_.de](http://www.____.de) erreichbar.



Referent: Christian Weitzel



## 2. Vertragsgegenstand

- 
- 2.5 Die Nutzung von [Software] wird den in Anlage 2 zu diesem Vertrag festgelegten **Nutzern bzw. Nutzergruppen** gestattet.
- 2.4 Auftragnehmer erbringt reguläre sowie anlassbezogene Leistungen zur **Fehler-suche/-behebung, Administration und Betriebsunterstützung** nach Bedarf des Auftraggebers.



Referent: Christian Weitzel

# Das war schon ganz schön viel!

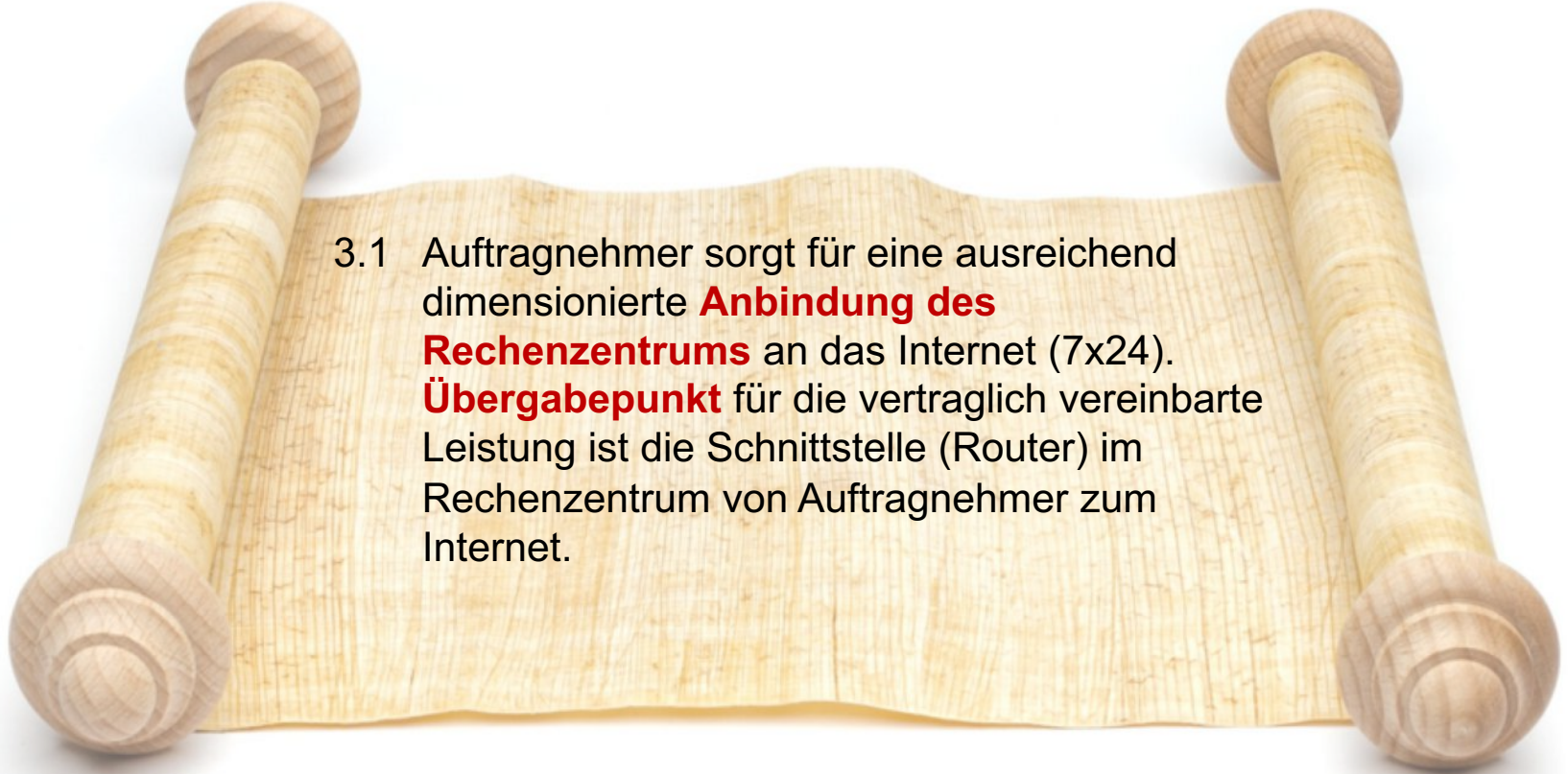


... aber nur der  
Vertragsgegenstand.

Also nicht mehr  
als eine Übersicht!



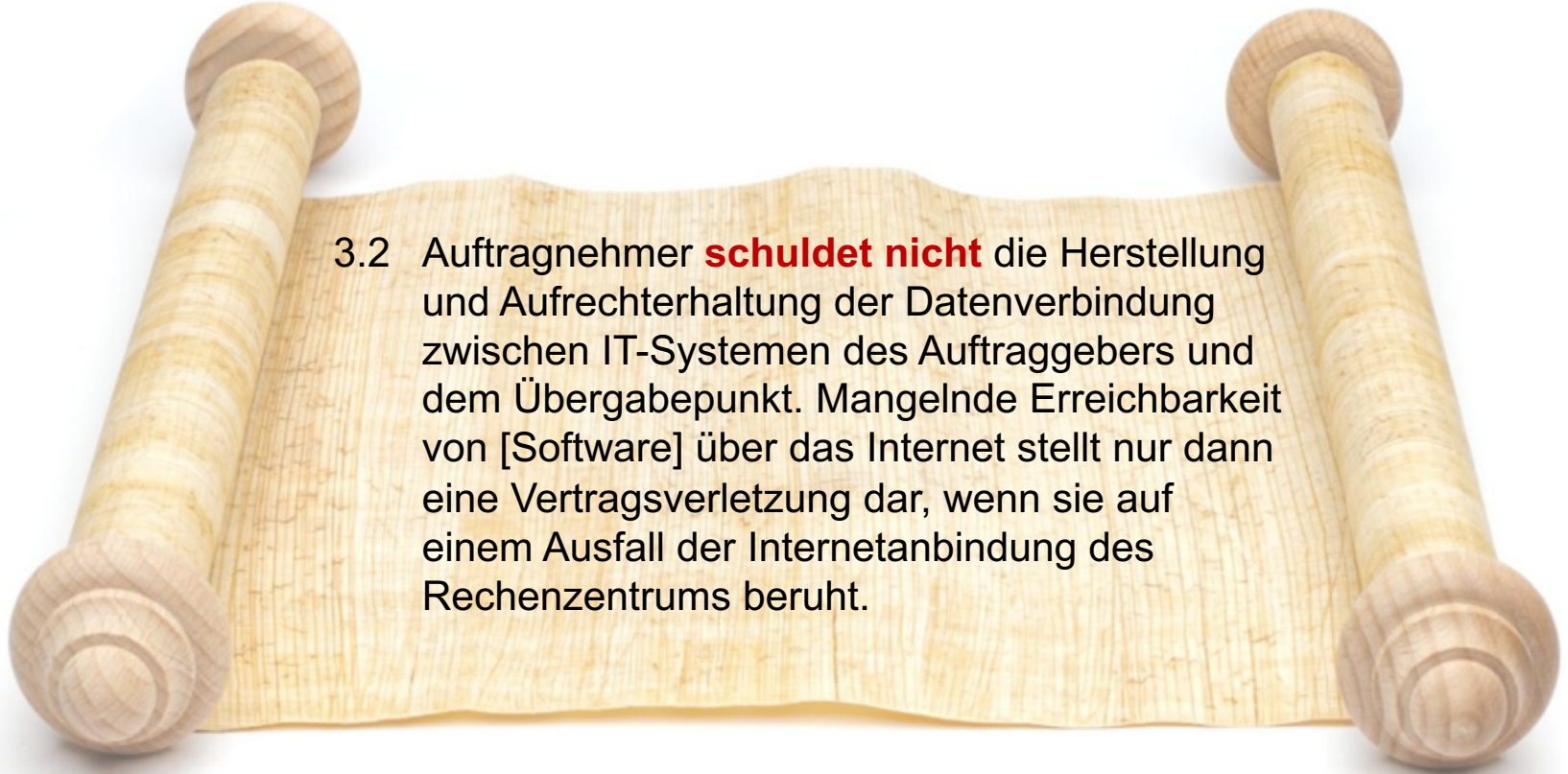
# 3. Leistungen im Detail

- 
- 3.1 Auftragnehmer sorgt für eine ausreichend dimensionierte **Anbindung des Rechenzentrums** an das Internet (7x24). **Übergabepunkt** für die vertraglich vereinbarte Leistung ist die Schnittstelle (Router) im Rechenzentrum von Auftragnehmer zum Internet.



Referent: Christian Weitzel

# 3. Leistungen im Detail

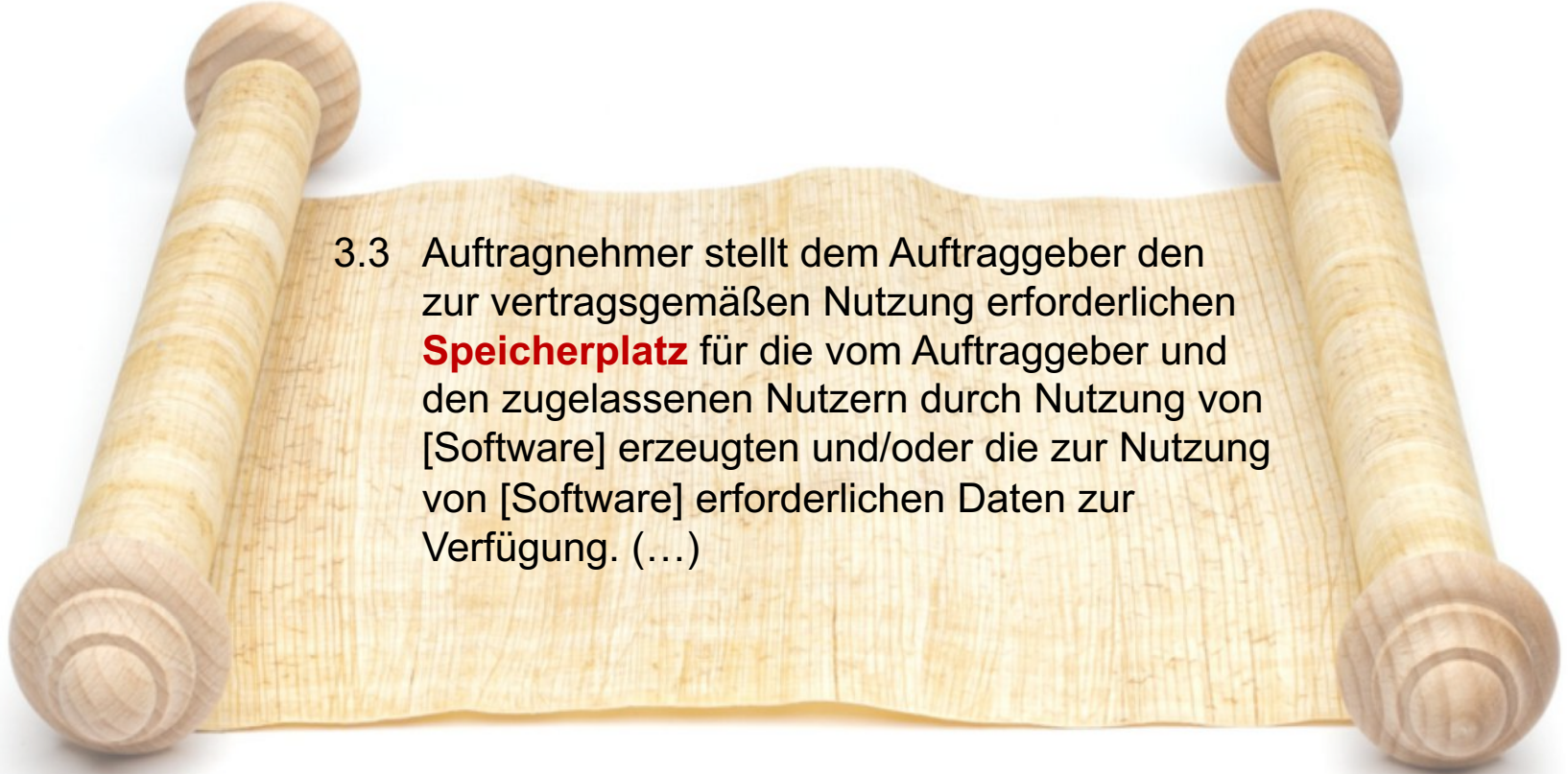


3.2 Auftragnehmer **schuldet nicht** die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen IT-Systemen des Auftraggebers und dem Übergabepunkt. Mangelnde Erreichbarkeit von [Software] über das Internet stellt nur dann eine Vertragsverletzung dar, wenn sie auf einem Ausfall der Internetanbindung des Rechenzentrums beruht.



Referent: Christian Weitzel

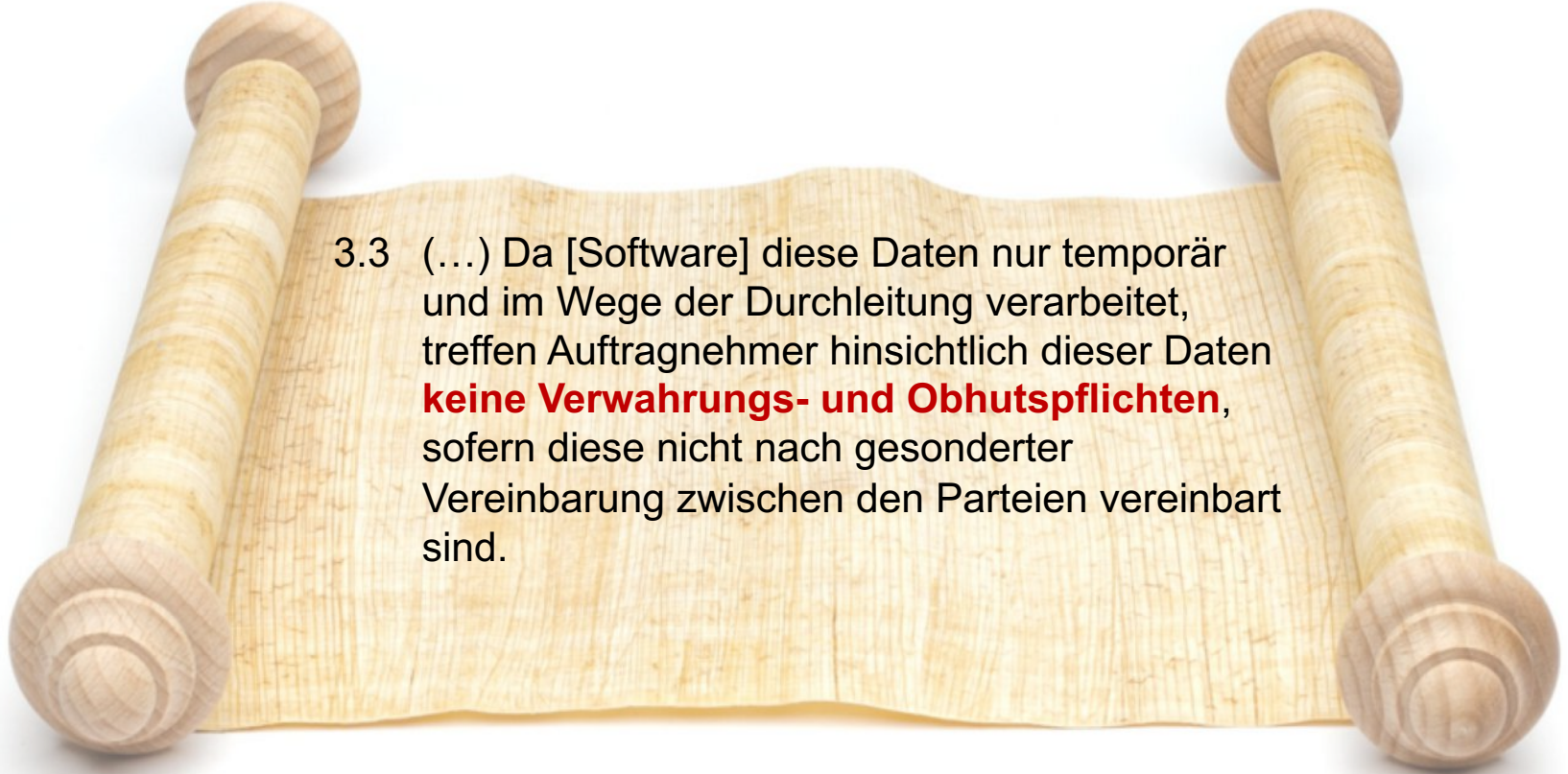
## 3. Leistungen im Detail

A wooden scroll with a light-colored, textured surface, possibly representing a document or contract. The scroll is unrolled and held by two wooden rollers. The text is written in black, with the word 'Speicherplatz' highlighted in red.

3.3 Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber den zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen **Speicherplatz** für die vom Auftraggeber und den zugelassenen Nutzern durch Nutzung von [Software] erzeugten und/oder die zur Nutzung von [Software] erforderlichen Daten zur Verfügung. (...)

Referent: Christian Weitzel

## 3. Leistungen im Detail

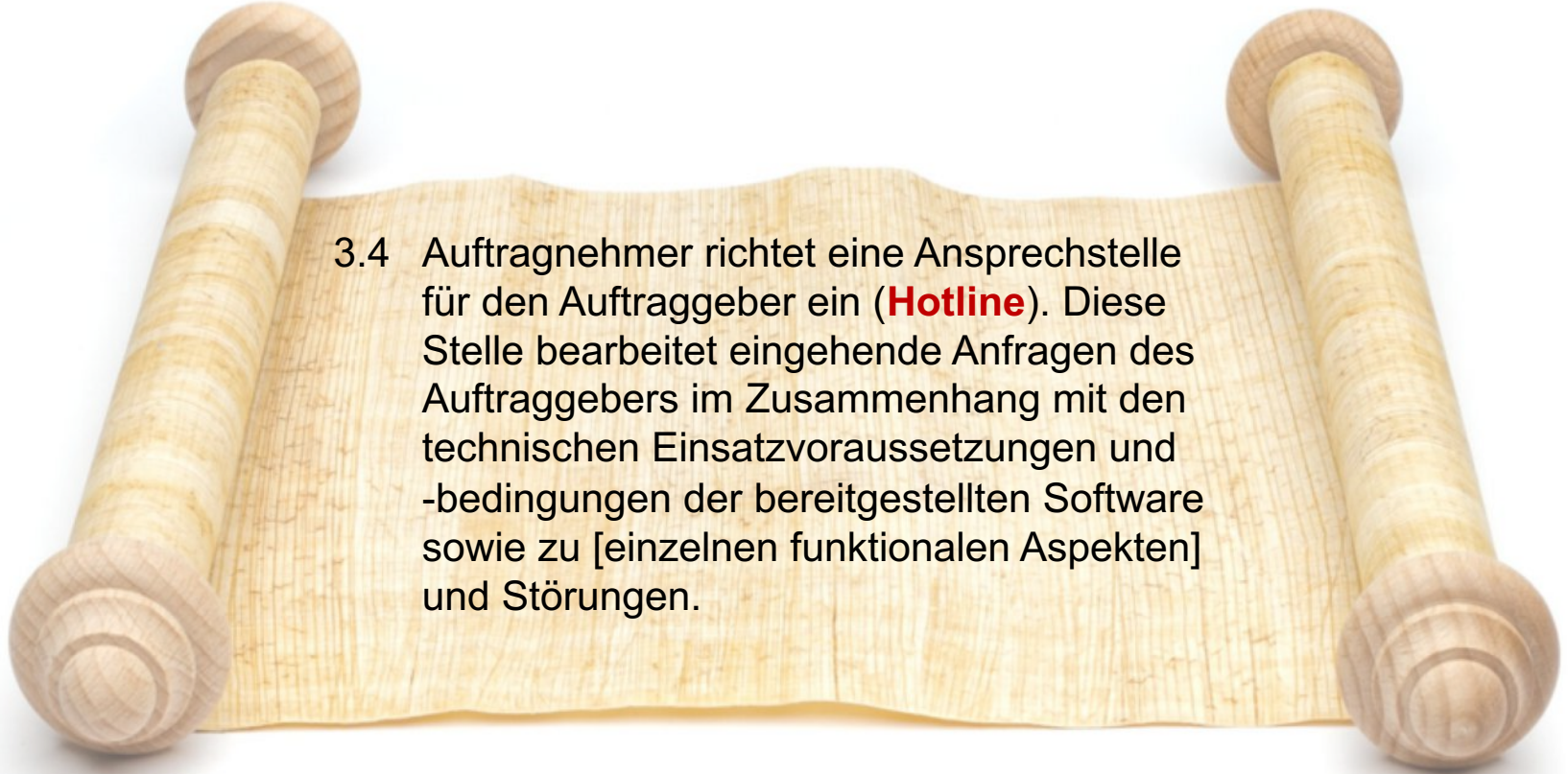


3.3 (...) Da [Software] diese Daten nur temporär und im Wege der Durchleitung verarbeitet, treffen Auftragnehmer hinsichtlich dieser Daten **keine Verwahrungs- und Obhutspflichten**, sofern diese nicht nach gesonderter Vereinbarung zwischen den Parteien vereinbart sind.



Referent: Christian Weitzel

## 3. Leistungen im Detail

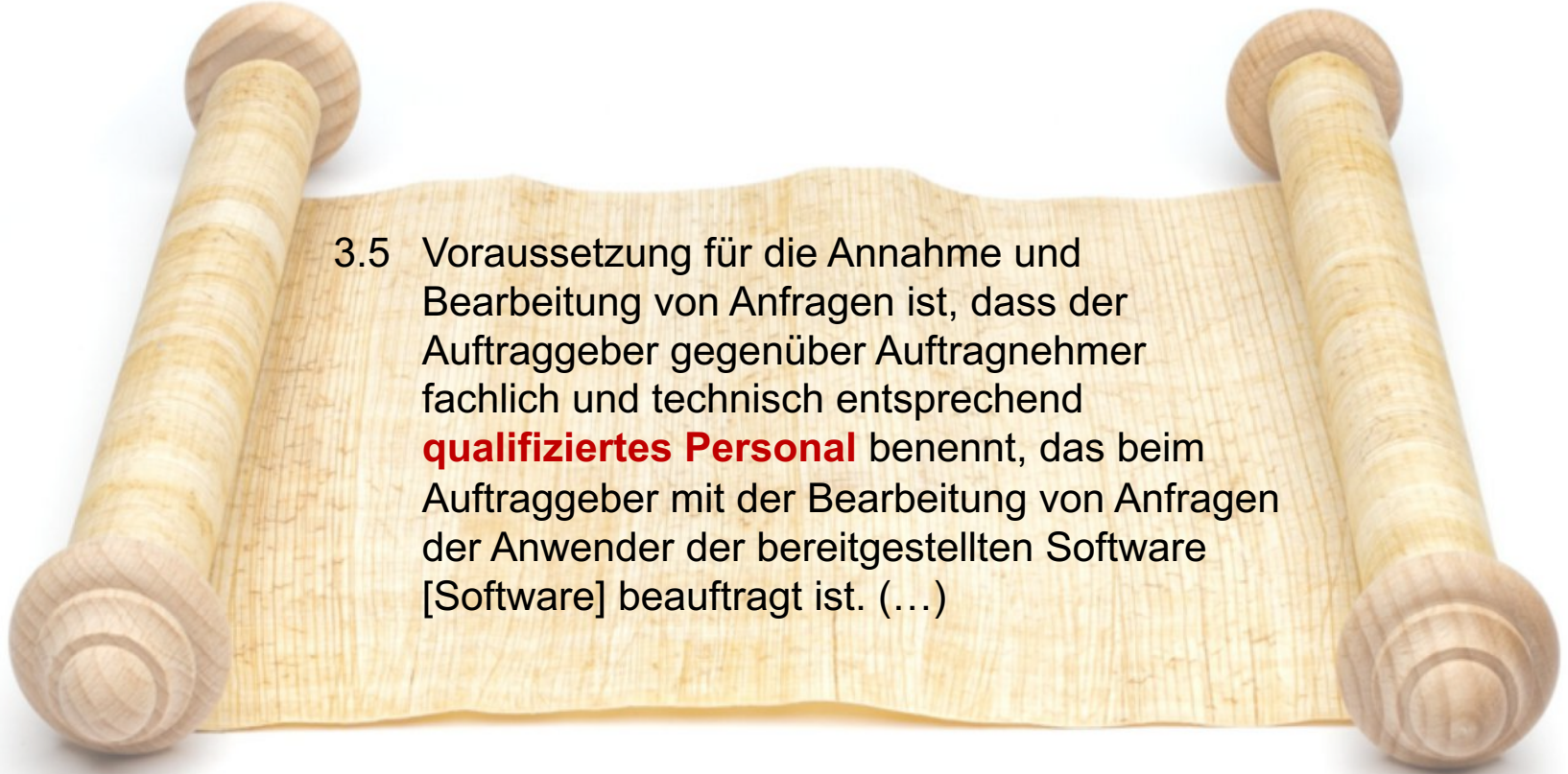
A wooden scroll with a light-colored, textured surface, possibly made of wood or bamboo, is unrolled to reveal text. The scroll is held by two wooden rollers on either side. The text is written in a simple, black, sans-serif font.

3.4 Auftragnehmer richtet eine Ansprechstelle für den Auftraggeber ein (**Hotline**). Diese Stelle bearbeitet eingehende Anfragen des Auftraggebers im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu [einzelnen funktionalen Aspekten] und Störungen.



Referent: Christian Weitzel

## 3. Leistungen im Detail



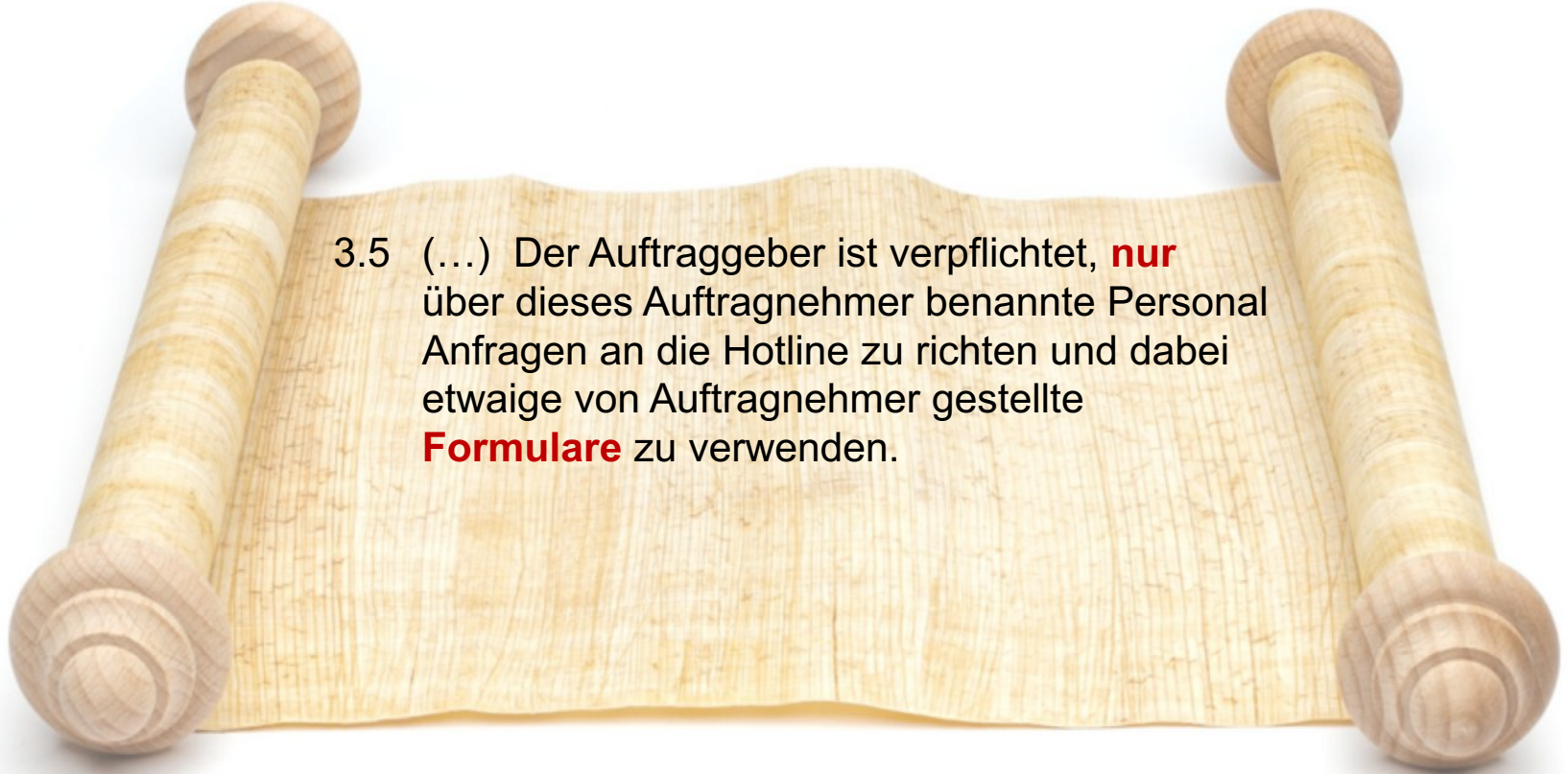
3.5 Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Auftraggeber gegenüber Auftragnehmer fachlich und technisch entsprechend **qualifiziertes Personal** benennt, das beim Auftraggeber mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software [Software] beauftragt ist. (...)



Referent: Christian Weitzel



## 3. Leistungen im Detail

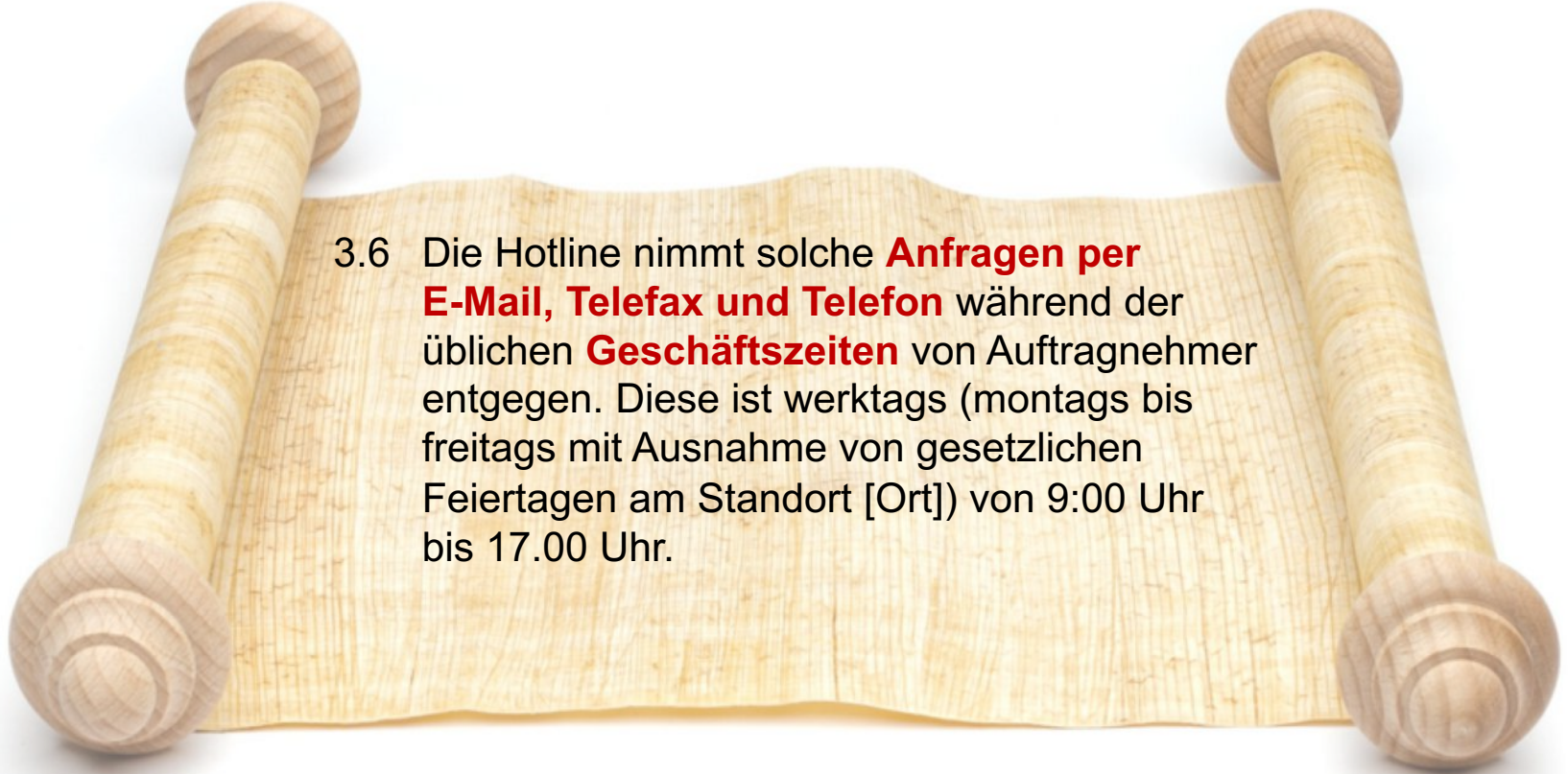
A wooden scroll with a light-colored, textured surface, possibly representing a document or contract. The scroll is unrolled and held by two wooden rollers. The text is written in black and red on the scroll.

3.5 (...) Der Auftraggeber ist verpflichtet, **nur** über dieses Auftragnehmer benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei etwaige von Auftragnehmer gestellte **Formulare** zu verwenden.



Referent: Christian Weitzel

## 3. Leistungen im Detail

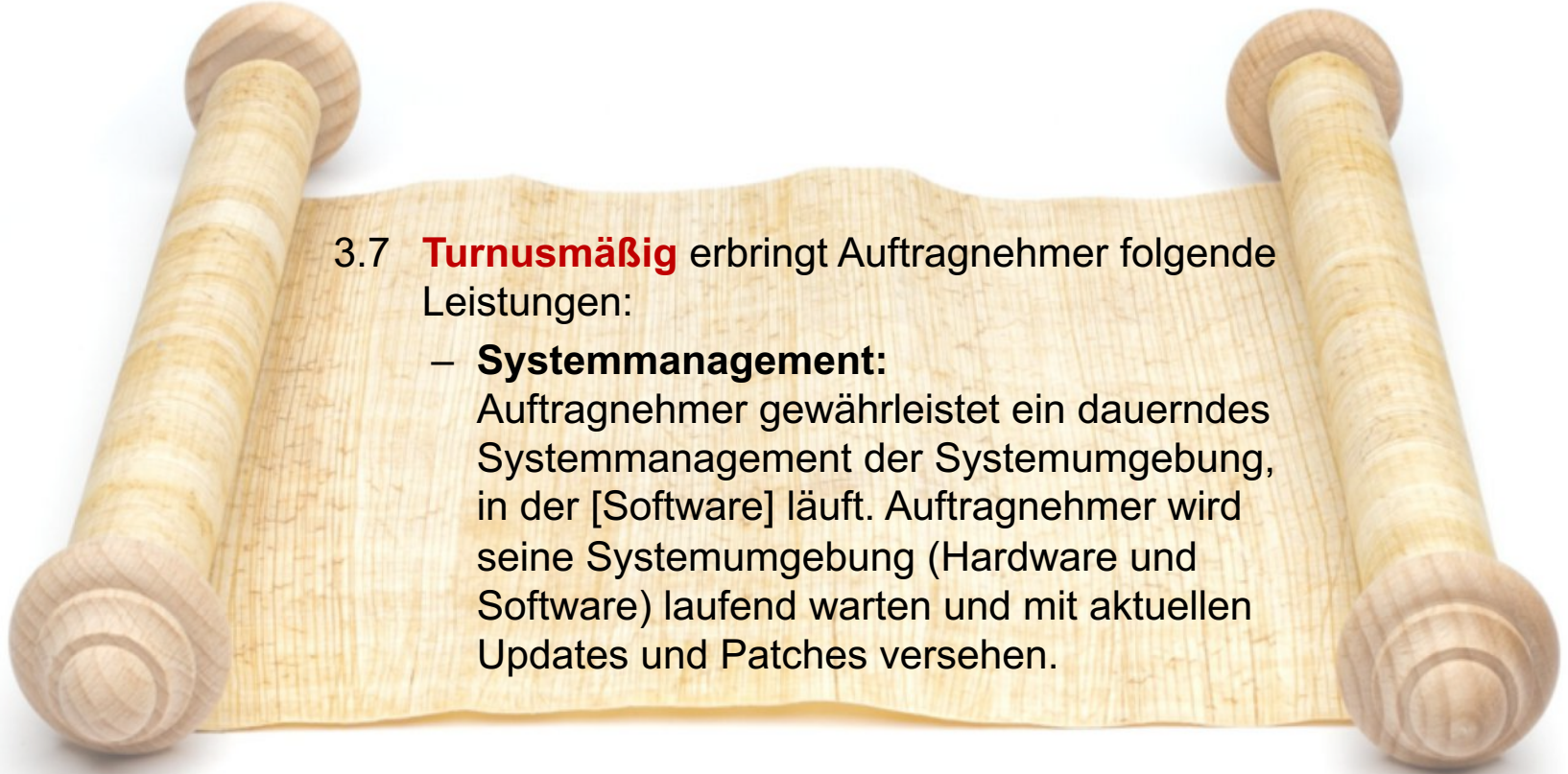
A wooden scroll with a light-colored, textured surface, possibly made of wood or bamboo, is unrolled to reveal text. The scroll is held by two wooden rollers on either side. The text is written in a simple, sans-serif font and is centered on the scroll.

3.6 Die Hotline nimmt solche **Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon** während der üblichen **Geschäftszeiten** von Auftragnehmer entgegen. Diese ist werktags (montags bis freitags mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Standort [Ort]) von 9:00 Uhr bis 17.00 Uhr.



Referent: Christian Weitzel

# 3. Leistungen im Detail



3.7 **Turnusmäßig** erbringt Auftragnehmer folgende Leistungen:

- **Systemmanagement:**

Auftragnehmer gewährleistet ein dauerndes Systemmanagement der Systemumgebung, in der [Software] läuft. Auftragnehmer wird seine Systemumgebung (Hardware und Software) laufend warten und mit aktuellen Updates und Patches versehen.



Referent: Christian Weitzel

## 3. Leistungen im Detail



3.7 **Turnusmäßig** erbringt Auftragnehmer folgende Leistungen:

- **Datensicherung**

Auftragnehmer wird vor jeder Installation von Releases, Updates, Patches eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.



Referent: Christian Weitzel

# 3. Leistungen im Detail



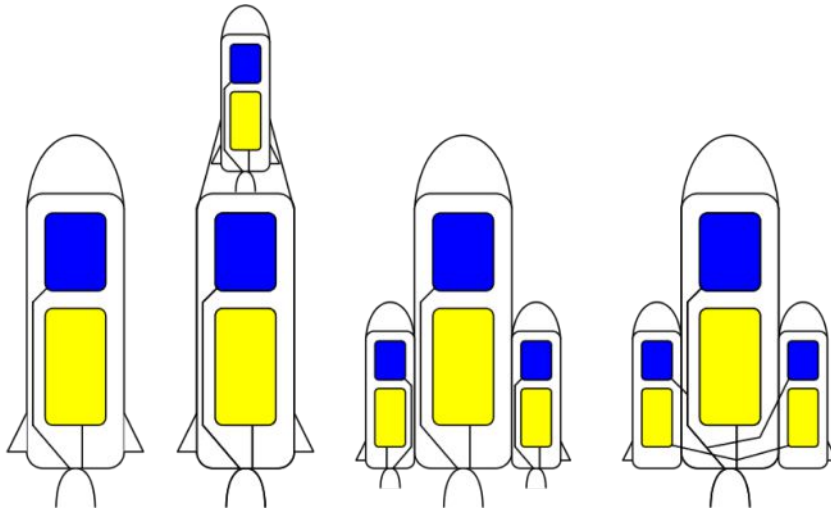
3.8 **Auf Anforderung** des Auftraggebers erbringt Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Störungsanalyse (...)
- Spezifische Fehlersuche (...)
- Weitergabe von Fehlerursachen außerhalb von [Software]
- Festsetzung und Durchführung der Lösungsstrategie
- Spezifische Betriebsunterstützung



Referent: Christian Weitzel

# Jetzt aber mal gut, oder?

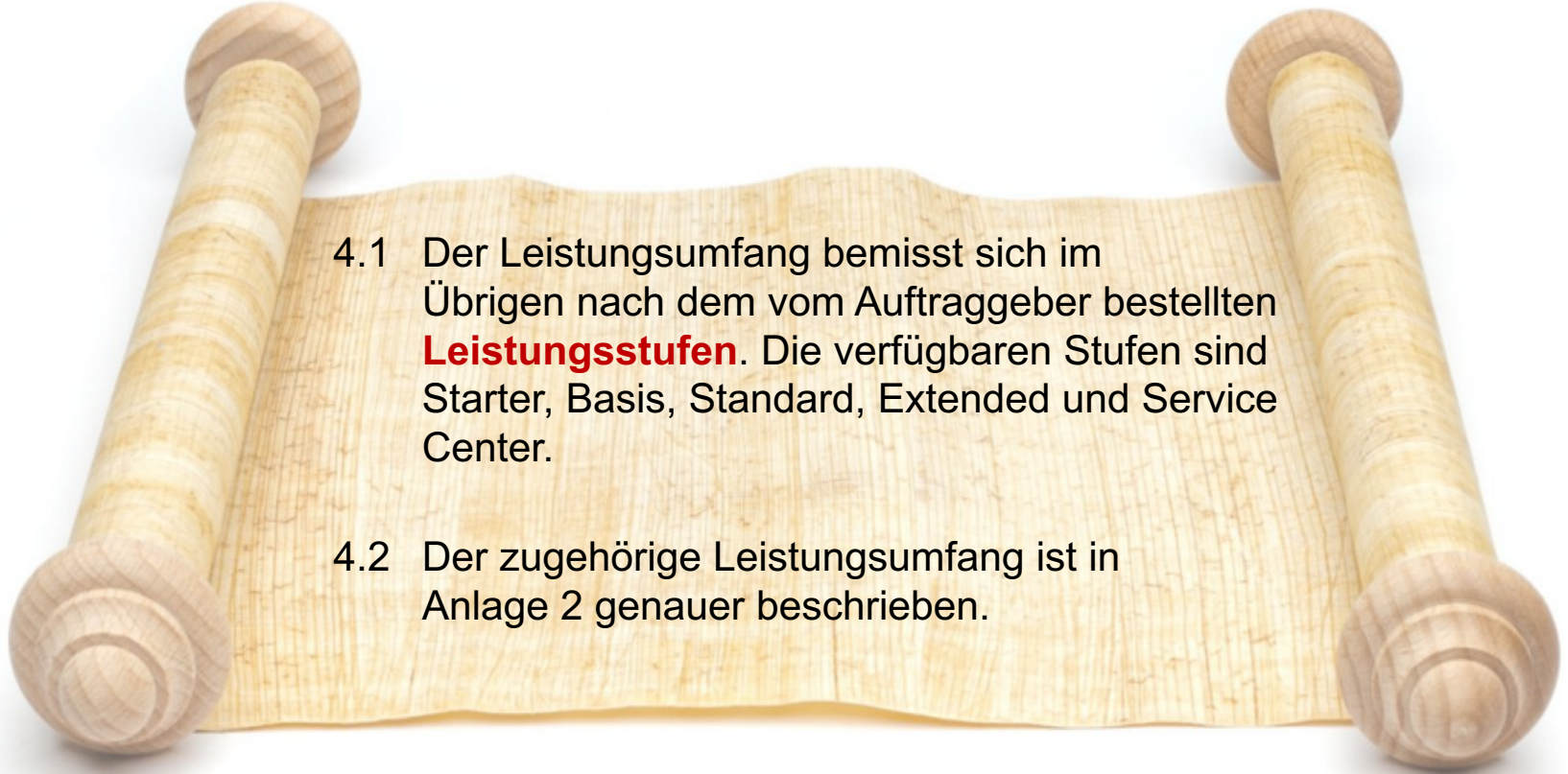


Nee, nee!

Es gibt ja noch  
unterschiedliche  
Leistungsstufen.



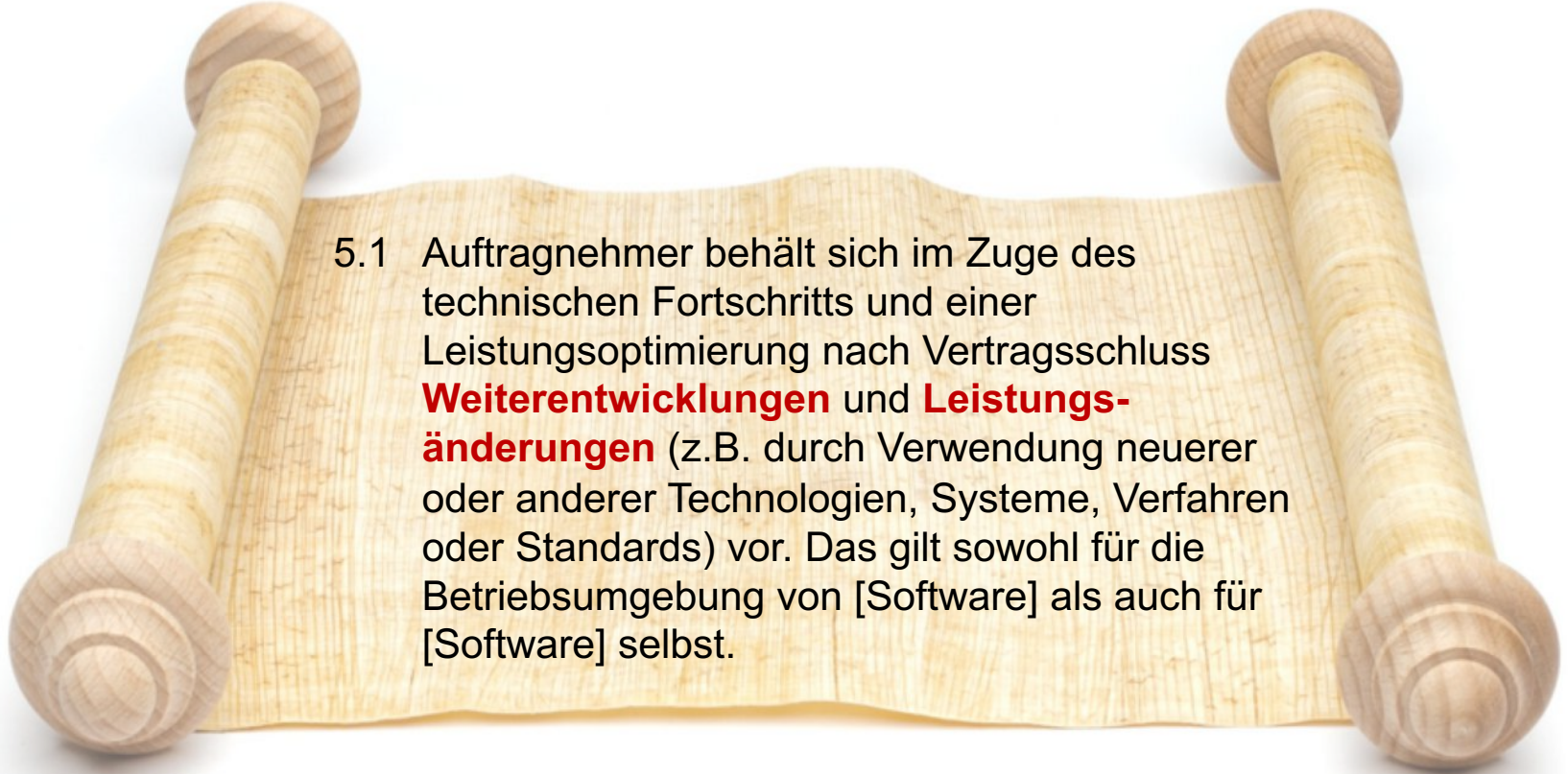
# 4. Leistungsstufen

- 
- 4.1 Der Leistungsumfang bemisst sich im Übrigen nach dem vom Auftraggeber bestellten **Leistungsstufen**. Die verfügbaren Stufen sind Starter, Basis, Standard, Extended und Service Center.
- 4.2 Der zugehörige Leistungsumfang ist in Anlage 2 genauer beschrieben.



Referent: Christian Weitzel

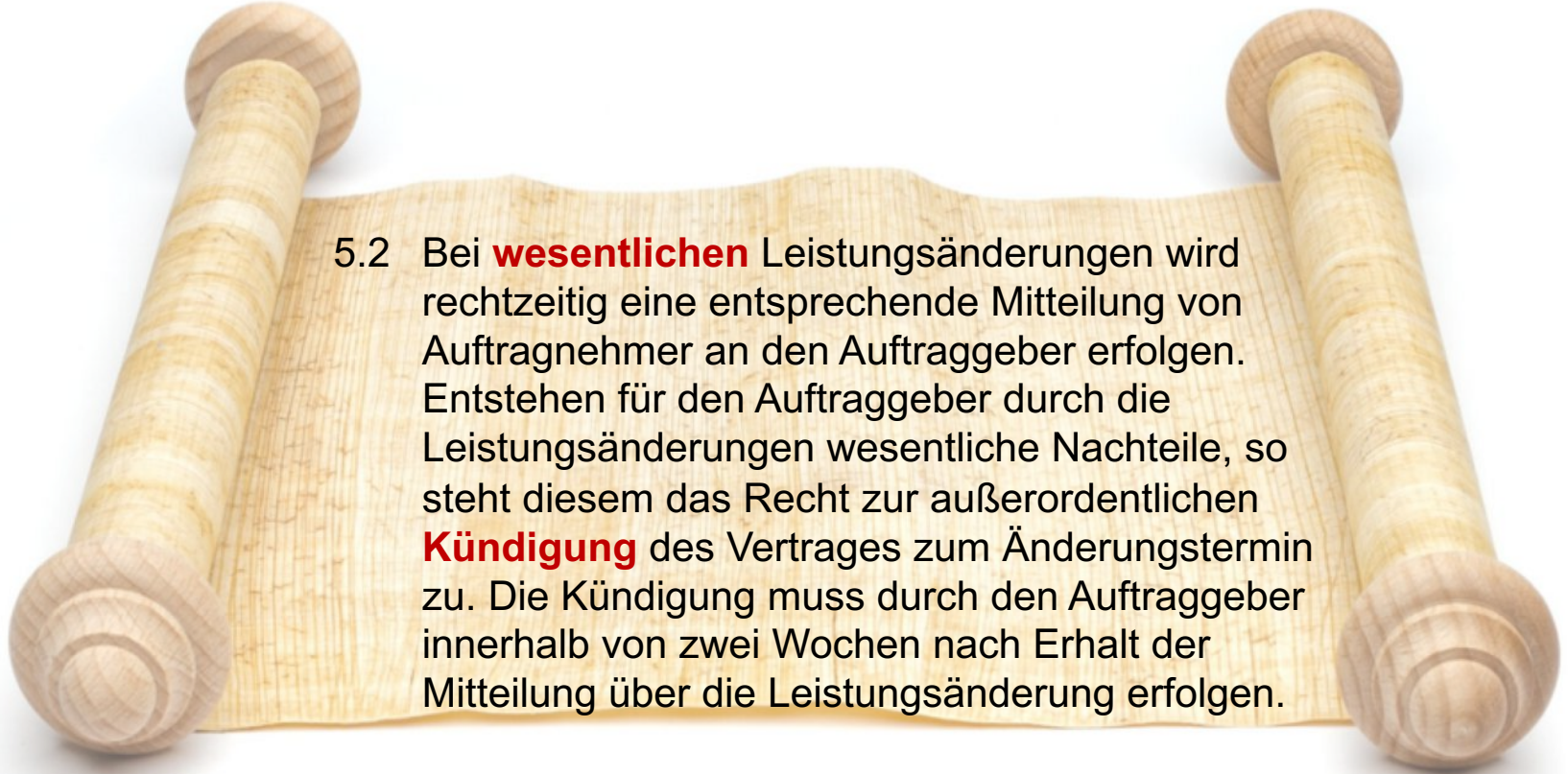
# 5. Weiterentwicklung, Leistungsänderung

- 
- 5.1 Auftragnehmer behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss **Weiterentwicklungen** und **Leistungsänderungen** (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Das gilt sowohl für die Betriebsumgebung von [Software] als auch für [Software] selbst.

Referent: Christian Weitzel



# 5. Weiterentwicklung, Leistungsänderung

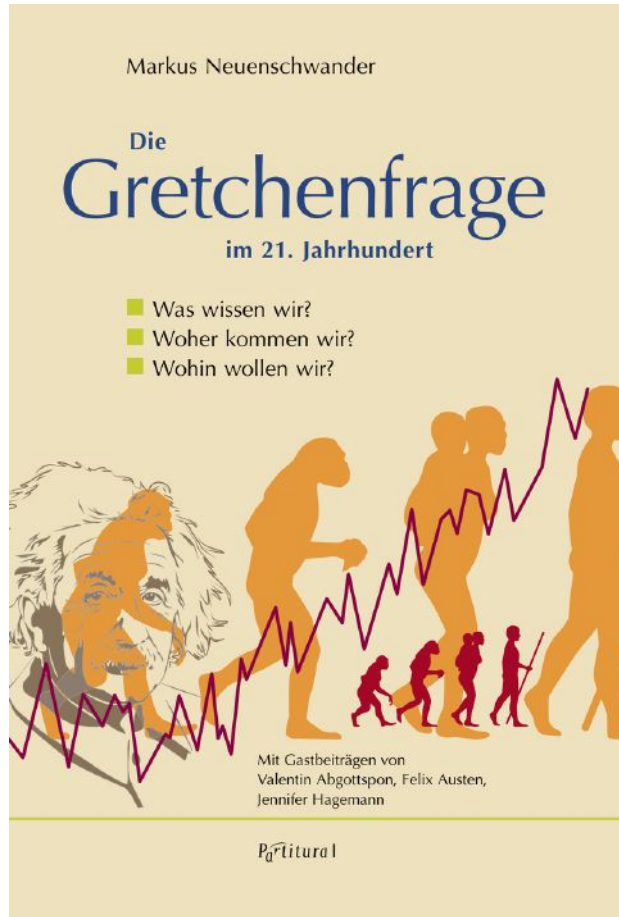


5.2 Bei **wesentlichen** Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von Auftragnehmer an den Auftraggeber erfolgen. Entstehen für den Auftraggeber durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen **Kündigung** des Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den Auftraggeber innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen.



Referent: Christian Weitzel

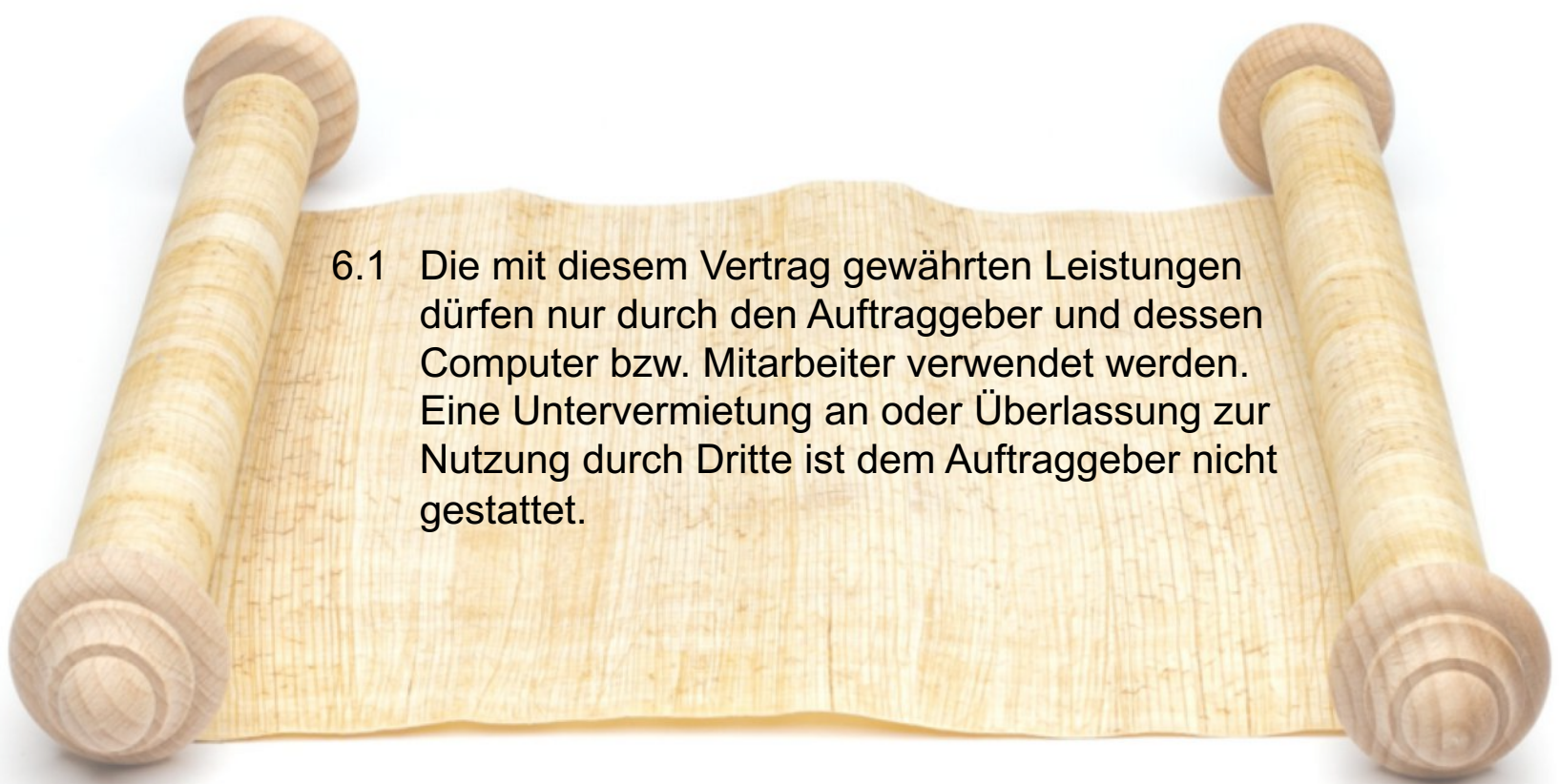
# Und nun die Gretchenfrage:



## Gewährt man Nutzungsrechte?

Referent: Christian Weitzel

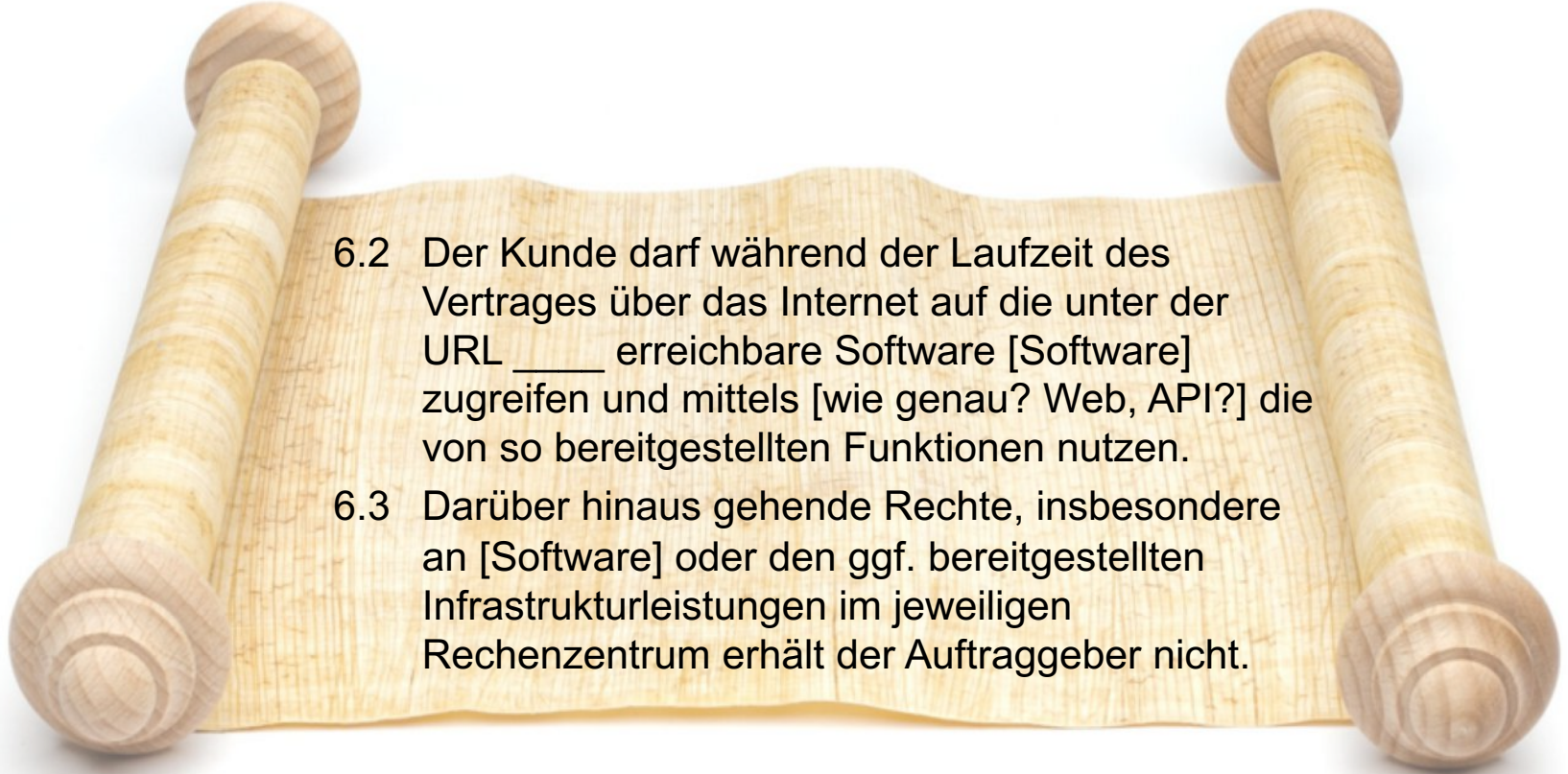
# 6. Nutzungsumfang

A wooden scroll with a light-colored, textured surface, possibly representing a document or contract. The scroll is unrolled and lies flat, with its ends rolled up into wooden handles. The text is written in a simple, black, sans-serif font.

6.1 Die mit diesem Vertrag gewährten Leistungen dürfen nur durch den Auftraggeber und dessen Computer bzw. Mitarbeiter verwendet werden. Eine Untervermietung an oder Überlassung zur Nutzung durch Dritte ist dem Auftraggeber nicht gestattet.

Referent: Christian Weitzel

# 6. Nutzungsumfang

- 
- 6.2 Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages über das Internet auf die unter der URL \_\_\_\_\_ erreichbare Software [Software] zugreifen und mittels [wie genau? Web, API?] die von so bereitgestellten Funktionen nutzen.
- 6.3 Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an [Software] oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Auftraggeber nicht.



Referent: Christian Weitzel



Was oft unzureichend ist:

# SERVICE LEVELS FÜR SAAS

# Entweder nur einen im Vertragstext:

## 7. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 7.1 [Software] ist für den Auftraggeber zu \_\_\_ % im Jahresmittel am Übergabepunkt verfügbar. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die Auftragnehmer als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet (siehe Anlage 1) sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch Auftragnehmer zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.



# Entweder nur einen im Vertragstext:

## 7. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 7.2 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Leistung entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von Auftragnehmer liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von Auftragnehmer handeln, von Auftragnehmer nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Auftraggeber genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die vertraglichen Leistungen haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität von [Software] haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.



# Entweder nur einen im Vertragstext:

## 7. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 7.3 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung von Auftragnehmer wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.





# Oder ein Vertragsanhang SLA

- Da ist fast alles möglich und vieles sinnvoll:
  - Uptime bzw. Availability
  - Application Response Time (wenn messbar)
  - Backup, Restore (RTO, RPO)
  - Recovery Test
- Wichtig sind effektive Service Credits

- → if the Uptime time is less than 99.9% but greater than or equal to 97%, then the credit will be 10% of the Monthly Fee ¶
- → if the Uptime time is less than 97% but greater than or equal to 95%, then the credit will be 20% of the Monthly Fee ¶
- → if the Uptime time is less than 95% but greater than or equal to 93%, then the credit will be 30% of the Monthly Fee ¶
- → if the Uptime time is less than 93% but greater than or equal to 90%, then the credit will be 40% of the Monthly Fee ¶
- → if the Uptime time less than 90%, then the credit will be 100% of the Monthly Fee ¶



Referent: Christian Weitzel



Sonderproblem:

# SAAS UND OSS

# Welche OSS-Klauseln bereitet Probleme?

- Unklare Verwertungsrechte: „*distribute*“
  - Koch (CR 2000, 336): Kein Vermietrecht unter GNU Public License (GPL)
  - Ist ASP/SaaS eine Distribution?
- ASP loophole (Poole, Stallman)
  - GNU Affero Public License
  - => Viraler Effekt auch bei SaaS-Bereitstellung
- Alle Pflichten, “copyright notice“ und „permission notice“ bereitzustellen

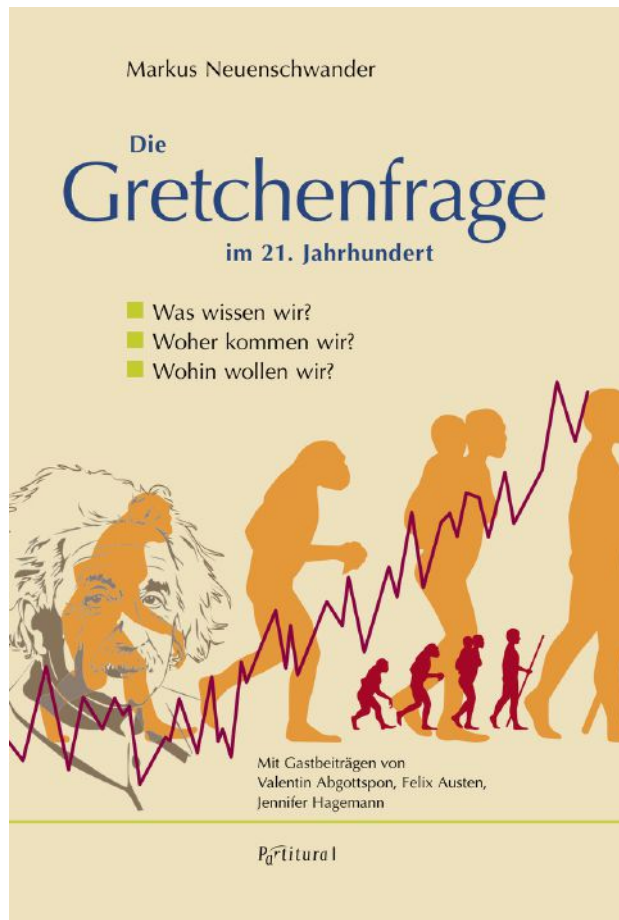


Referent: Christian Weitzel



# SAAS UND DATENSCHUTZ

# Wieder eine Gretchenfrage:

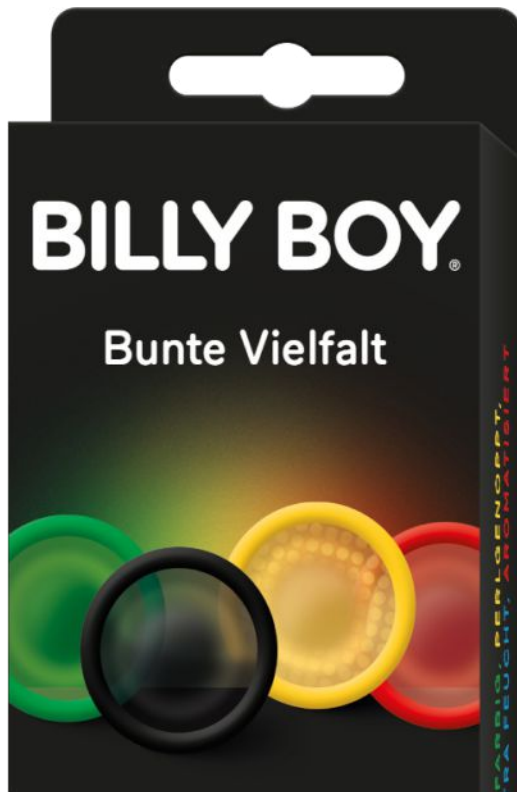


Braucht SaaS eine  
Auftragsverarbeitungs-  
vereinbarung (AVV)?



Referent: Christian Weitzel

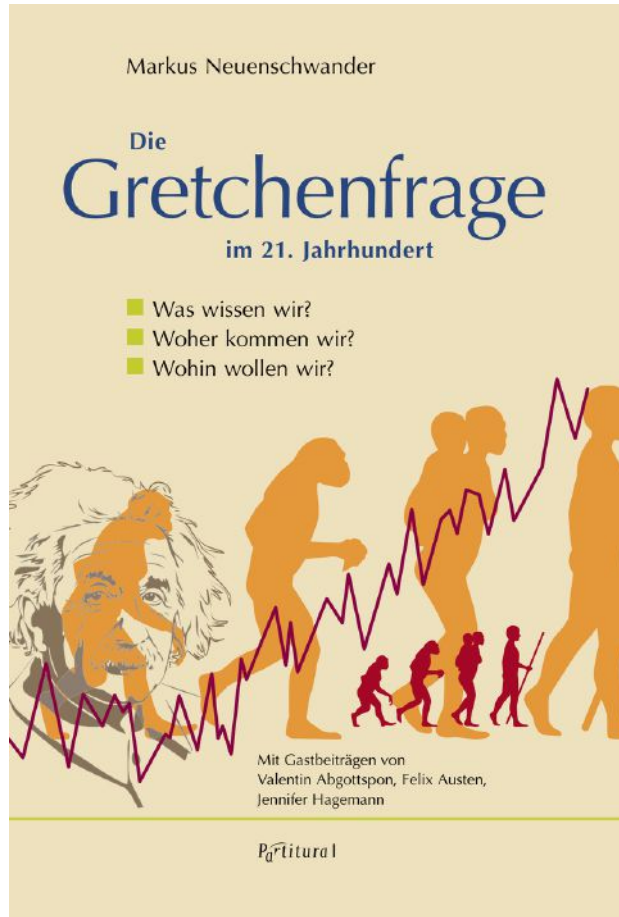
# Jetzt wird es bunt!



- GDD e.V. Truiken Heydn, viele Vorsichtige und explizit die SAP:
  - Daten auf Servern des Anbieters erfordern eine AVV.
- Einige Firmen:
  - Der SaaS-Kunde ist selbst Datenverarbeiter.
  - Also braucht es keine AVV.
- Eigene Meinung/Testfragen:
  - Kann SaaS ohne weiteres in Indien laufen?
  - Was wäre mit Storage as a Service?



# Und gleich die nächste:



Und wenn ja,  
was für eine AVV?



Referent: Christian Weitzel

# Jetzt wird es schwierig:

- Wer ist Auftraggeber („Controller“), wer Verarbeiter („Processor“) bei SaaS?
  - Wer trägt die Verantwortung bei Verstößen?
  - Welche Pflichten muss der Partner selbst einhalten?





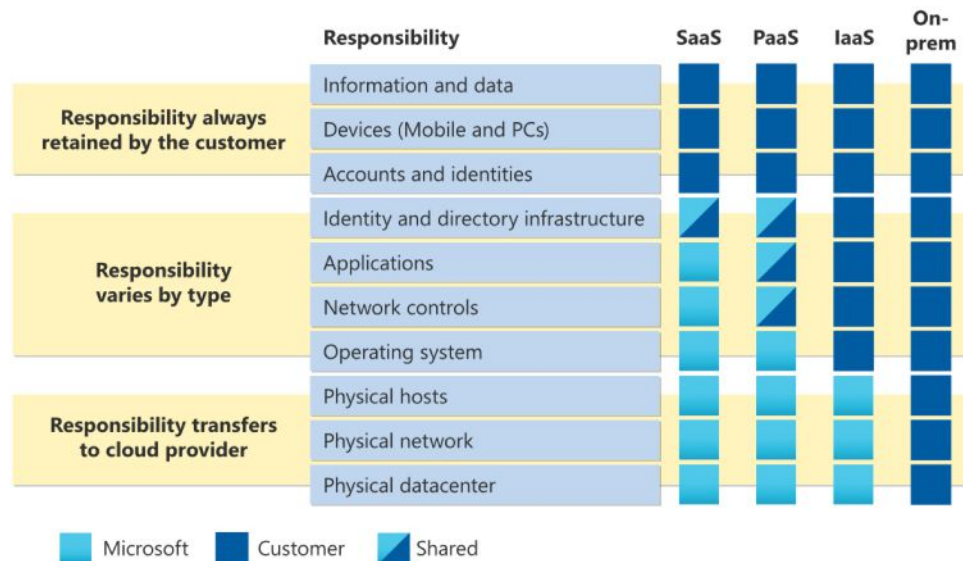
# Jetzt wird es schwierig:

- Wer ist Auftraggeber („Controller“), wer Verarbeiter („Processor“) bei SaaS?
  - Wer trägt die Verantwortung bei Verstößen?
  - Welche Pflichten muss der Partner selbst einhalten?
- Ab wann verwischen die Grenzen?
  - Mit Folge gemeinsamer Verantwortung („Joint Controllershship“)
  - Bei SaaS mit vielen Service Levels?
- Betroffenenrechte
  - Nachricht über Ort der Datenverarbeitung?
- Audit-Recht und Kontrollpflicht
  - Vor-Ort-Besuch bei welchem Amazon-Rechenzentrum?
  - Persönliche Kontrolle unbekannter Infrastrukturen?



# Jetzt wird es schwierig:

- Wer ist Auftraggeber („Controller“), wer Verarbeiter („Processor“) bei SaaS?
  - Wer trägt die Verantwortung bei Verstößen?
  - Welche Pflichten muss der Partner selbst einhalten?
- Microsoft macht es sich da leicht:



Referent: Christian Weitzel

# Jetzt wird es schwierig:

- Wer ist Auftraggeber („Controller“), wer Verarbeiter („Processor“) bei SaaS?
  - Wer trägt die Verantwortung bei Verstößen?
  - Welche Pflichten muss der Partner selbst einhalten?
- International werden alle Ansichten vertreten:
  - Cloud Service Provider ist Processor
  - Cloud Service Provider ist Controller
  - Cloud Service ist gemeinsame Verantwortung
  - Nichts von alledem, neutraler Vermittler
- In Deutschland weitgehend h.M.:
  - Cloud Service/SaaS-Provider ist Processor





# NOCH FRAGEN?