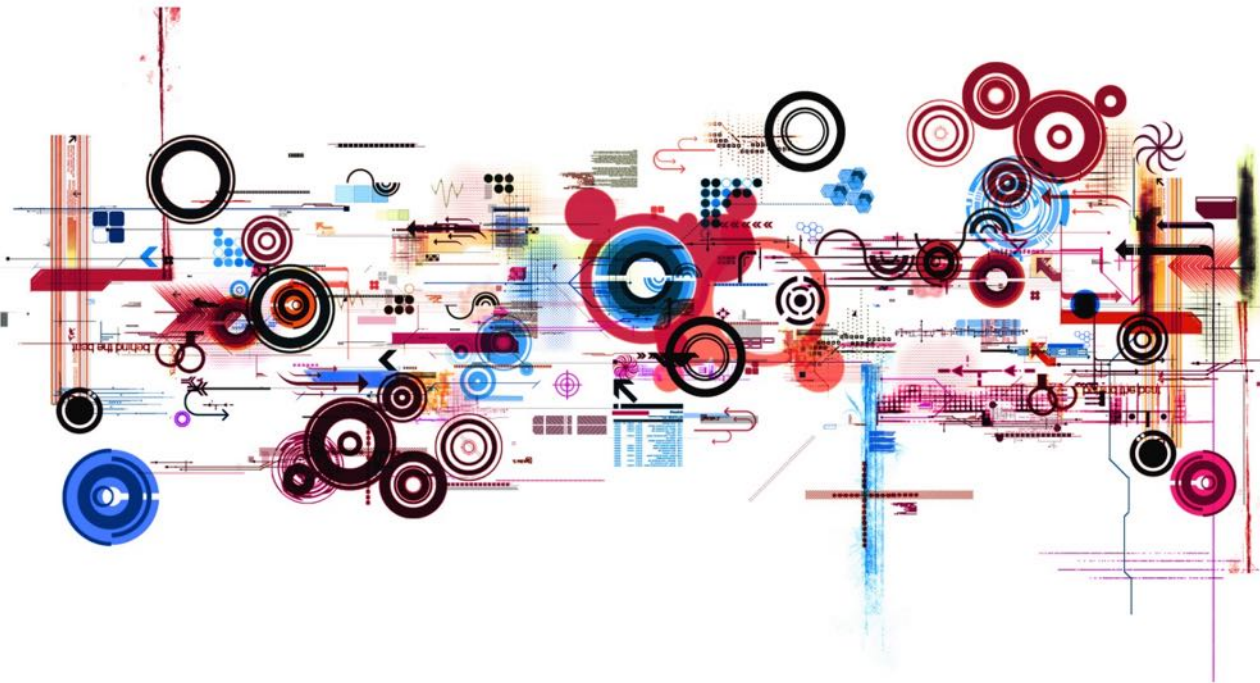


# Neue Formen von Outsourcing und ihre Auswirkung auf die Vertragsgestaltung

## XaaS und Hyper-Converged Data Center



# Hintergründe zu Outsourcing 1/2

## 1. Begriff:

- Kunstwort aus
  - Outside
  - Resource
  - Using
- Bedeutung in etwa: Nutzung fremder Ressourcen

## 2. Herkunft:

- Ende der 80er Jahr im US-Management
- Erstes großes Outsourcing-Projekt:
  - 1989 bei Kodak
  - Verlagerung IT und Kommunikationsnetze
  - An DEC, IBM und Businessland
- Big Deals (TCV > 1 Mrd. €) in Deutschland seit 2000

**=> Erst rund 20 Jahre Erfahrung mit Outsourcing**



# Hintergründe zu Outsourcing 2/2

## 3. Phasen der Entwicklung

### – Goldenes Zeitalter: 1990 bis 2005:

- Intensive Vorbereitung, kaum Wettbewerb, erfolgreiche Projekte
- Antrieb vor allem: Effizienzgewinne, Konzentration auf Kernkompetenzen
- Ständiges Wachstum bis zum ersten Milliarden-Projekt 2000

**SIEMENS**  
Siemens Business Services

**IBM**

**tpi** Technology Partners International  
THE SOURCING CONSULTANTS

**T** Systems

**hp**

**accenture**

### – Silbernes Zeitalter: 2005 bis 2010:

- Gewisse Ernüchterung, immer schlechtere Vorbereitung
- Antrieb vor allem: Preisreduktion und Kostenoptimierung
- Viele Juristen im Einsatz, um gescheiterte Projekte vorzeitig zu beenden

**BECHTLE**

**Computacenter**  
Services & Solutions

### – Bronze-Zeitalter: 2010 bis 2015:

- Stetig fallende Projektzahlen, kaum mehr Milliarden-Projekte
- Transitionen scheitern immer häufiger
- Rückabwicklung von immer mehr Projekten

**i** ISG  
INFORMATION SERVICES GROUP

**ORGA**  
IT Service & Beratung

### – Neubesinnung: seit 2015:

- Vermehrt Off-Shoring, Indische Provider
- Wieder vermehrt 1st Generation Outsourcing

**TATA**  
TATA CONSULTANCY SERVICES

**Infosys**

**wipro**



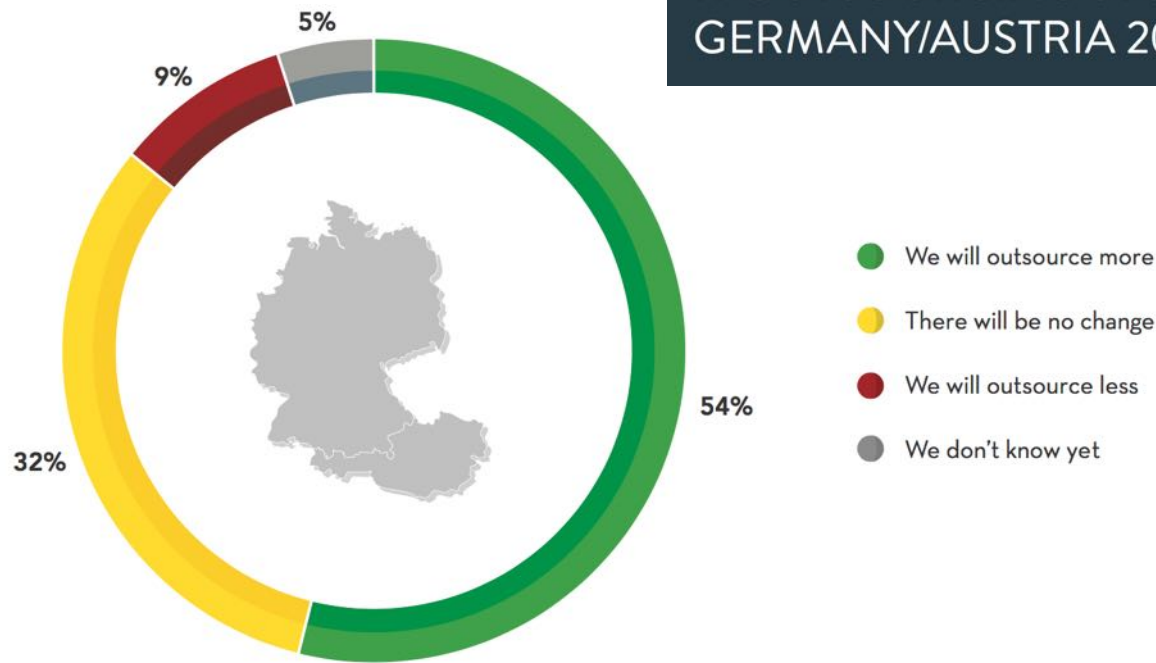
Christian Weitzel

# Der Aufschwung hält an!

Whitelane Research

**NAVISCO | AG**  
Sourcing Professionals

## IT OUTSOURCING STUDY GERMANY/AUSTRIA 2015

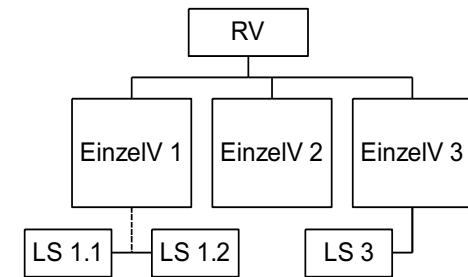


N=118

Christian Weitzel

# Wie sah eine Outsourcing-LB lange aus?

- **Definition** beim Portal outsourcing.de:
  - Komplette, detaillierte technische und inhaltliche Beschreibung einer Einzelleistung oder eines Produktes im Rahmen eines Outsourcing-Vertrages
- **Konstruktive oder funktionale Leistungsbeschreibung**
- **Klassisches Vorgehen:**
  - Beschreibung des „*Current Mode of Operation*“ (CMO)
    - Gesamte Technik
    - Alle Abläufe  
(„*Standard Operating Procedures*“ = SOP)
  - Beschreibung der Unterschiede im „*Future Mode of Operation*“ (FMO)



# Kleiner Hinweis zwischendurch ...

- **Keine Inhaltskontrolle durch AGB-Recht** (§ 307 BGB) für reine Leistungsbeschreibung
- Deutlich zuletzt *BGH NJW* 2010, 1958 Tz. 20:

“Nicht kontrollfähige **Leistungsbeschreibungen** in diesem Sinne sind allerdings nur solche Bestimmungen, **die Art, Umfang und Güte der geschuldeten Leistung festlegen.**”



BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

URTEIL

- Beim Outsourcing liegt die Musik praktisch nur in den Leistungsscheinen
- Vorsicht, Abgrenzung zur verkappten Haftungsbeschränkung!



=> Anwalt muss genau hinschauen,  
sonst rettet den Mandanten insoweit nichts!



Christian Weitzel

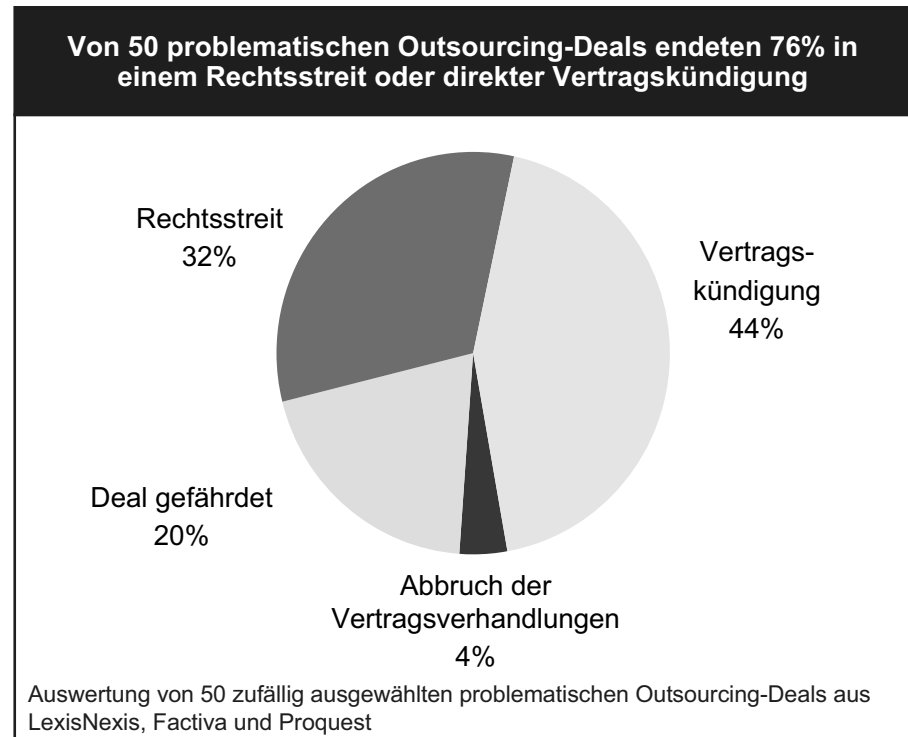
# Die bittere Wahrheit: Ärger vorprogrammiert

- **Mangelnde Planung**
  - 15 % der Deals werden schon im ersten Vertragsjahr nachgebessert

- **Deloitte-Studie 2005:**

- **Mitigation:**

- Gute Vorbereitung
- Genaue Auswahl Partner
- Präzise Service Level
- Exakter Vertrag ohne Spielraum



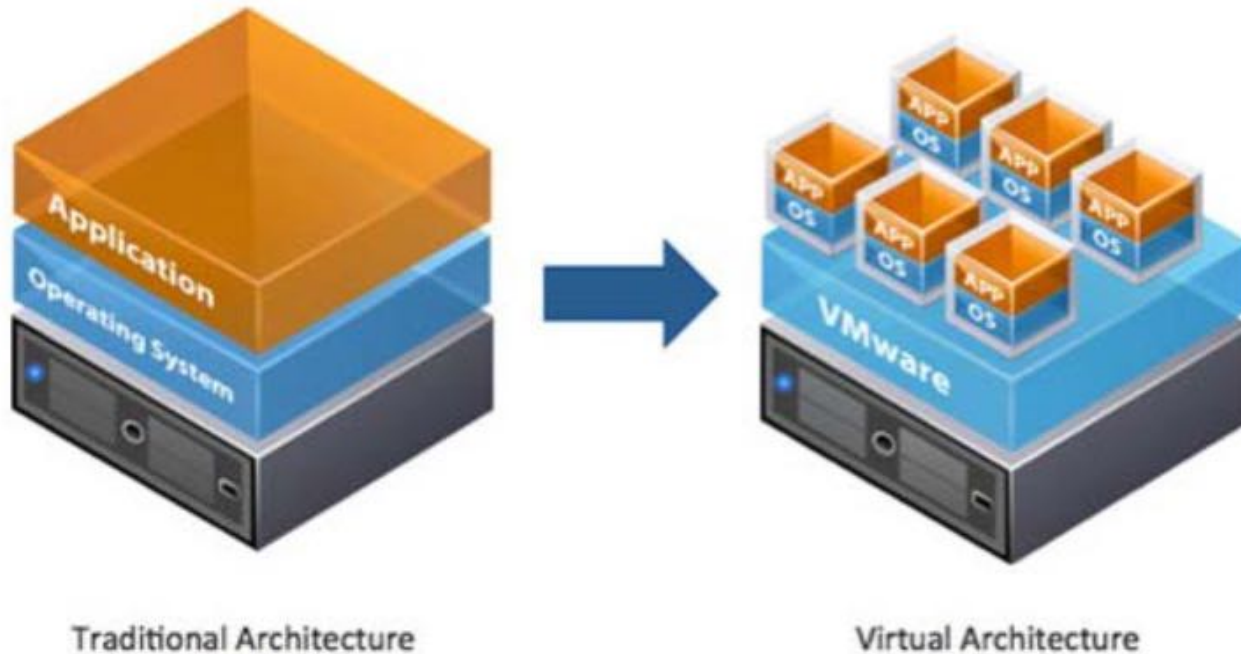
# Was ist jetzt neu beim Outsourcing?

- Buzzwords und Technologien:
  - **Virtualisierung**
  - **Next Generation Data Centers**
    - Converged Data Center Architecture:  
Software Defined Storage
    - Hyper-Converged Data Center Architecture:  
Software Defined Network/Anything
  - **Cloud Computing**
  - **XaaS/Everything as a Service:**
    - Infrastructure as a Service (IaaS)
    - Platform as a Service (PaaS)
    - Software as a Service (SaaS)
    - Communication as a Service (CaaS)
    - *Und, ganz neu:* Device as a Service (DaaS) und IAMaaS

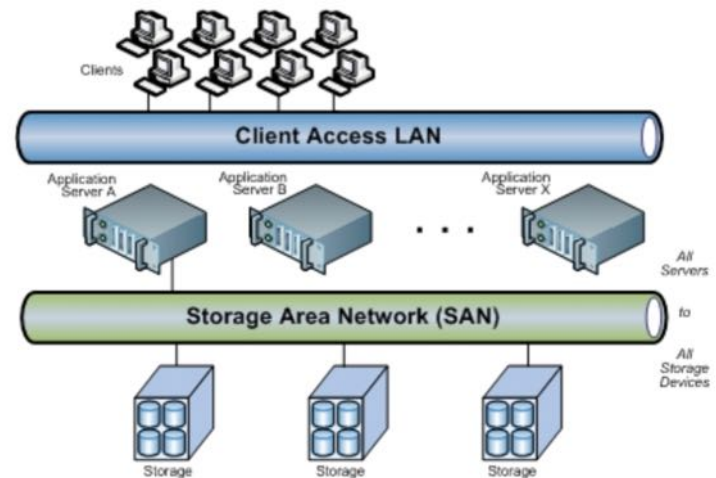
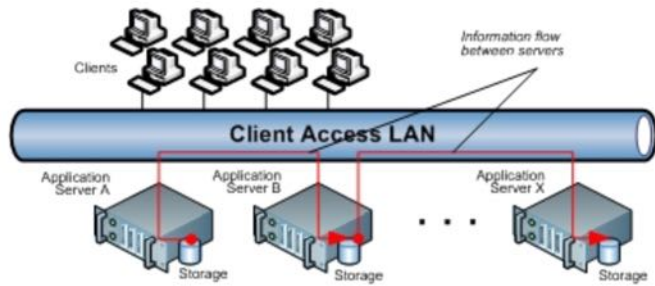




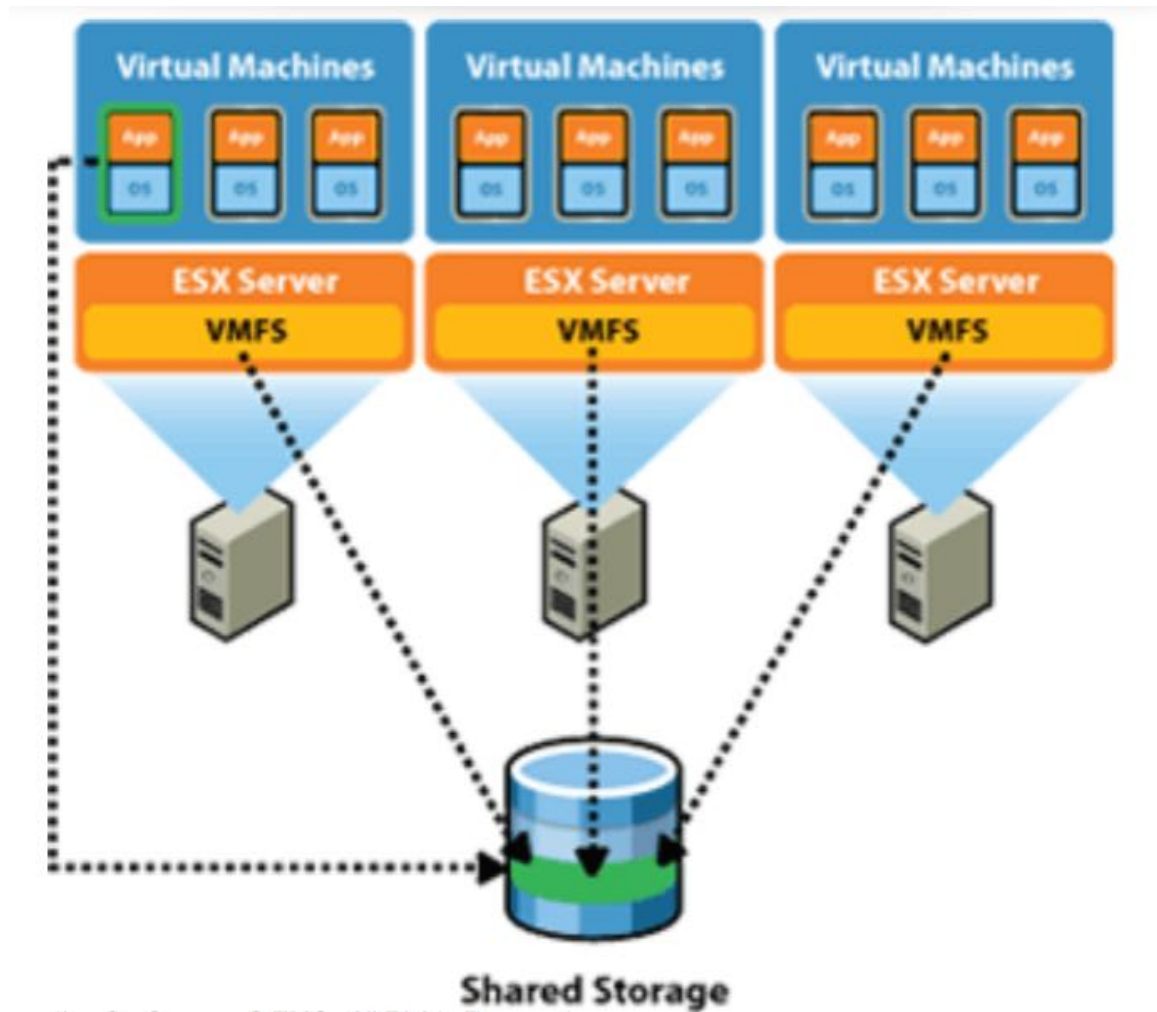
# Einfach erklärt: Virtualisierung



# Einfach erklärt: Converged Data Center



# Einfach erklärt: Software Defined Storage



# Einfach erklärt: Hyperconverged Data Center

- Viele, früher getrennte IT-Komponenten zusammengefasst zu einer einzelnen Lösung/Box
  - Server
  - Speicher
  - Netzwerk
  - Management-Software
- Ganz viele Computer, ganz viel Netzwerk und Speicher agieren wie ein großer Computer
- Der beliebig aufgeteilt werden kann
- Und das bequem über Software-Ansteuerung



# Was ist dadurch neu beim Outsourcing?

- Sind es bloß die neuen Buzzwords und Technologien?
- Oder haben Cloud und XaaS Auswirkungen auf die Art und Weise der Leistungsbeschreibung?
- Welche Auswirkungen hat das auf Verträge und Rechtsberatung?



# Varianten der Leistungsbeschreibung

	Beschreibung	Herkunft / Einsatz	Vor- und Nachteile
<p><b>„Klassisch“:</b> Detaillierte Beschreibung von Prozess und Verantwortung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Vorgehensweisen, Produkte und Services werden detailliert beschrieben für</li> <li>• Gegenwärtigen Zustand („CMO“) und</li> <li>• Gewünschten künftigen Zustand („FMO“)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradierter Ansatz,</li> <li>• vor allem bei 1st Generation Outsourcing-Verträgen mit wenig Vertrauen zwischen Kunde und Provider</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kunde behält volle Kontrolle über Prozesse</li> <li>- Ausführliche, lange Leistungsscheine mit hohem Zeitbedarf für die Erstellung, vor allem wenn Dokumentation fehlt oder unzureichend ist</li> <li>- Begrenztes Einsparpotential (außer bei niedrigeren Personalkosten), weil Provider den Vorgaben des Kunden folgen muss</li> </ul>
<p><b>„Output-based“:</b> Ergebnisorientierte Beschreibung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschränkt Produkt- und Service-Beschreibung auf das gewünschte Ergebnisse eines Vorgangs</li> <li>• Moderner Ansatz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderner Ansatz</li> <li>• Benötigt bei XaaS-Outsourcing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Weniger Dokumente und Zeit für die Erstellung</li> <li>+ Mehr Freiheit und Flexibilität für den Provider, um Kosteneinsparungen umzusetzen</li> </ul>



# Was bedeutet das für die Mangelhaftung?

- **Ablauforientierte Leistungsbeschreibung**

- Jede Abweichung ist ein Verstoß
- Bleibt der ohne Auswirkung auf das Ergebnis, entstehen Diskussionen
- Deshalb oft nur wenige Service Level oder Service Level ohne Sanktion („Service Credits“ oder Pönale)
- => Unter Juristen harte Verhandlungen um Mangelhaftung im Übrigen
- => Unbefriedigendes Ergebnis

- **Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung**

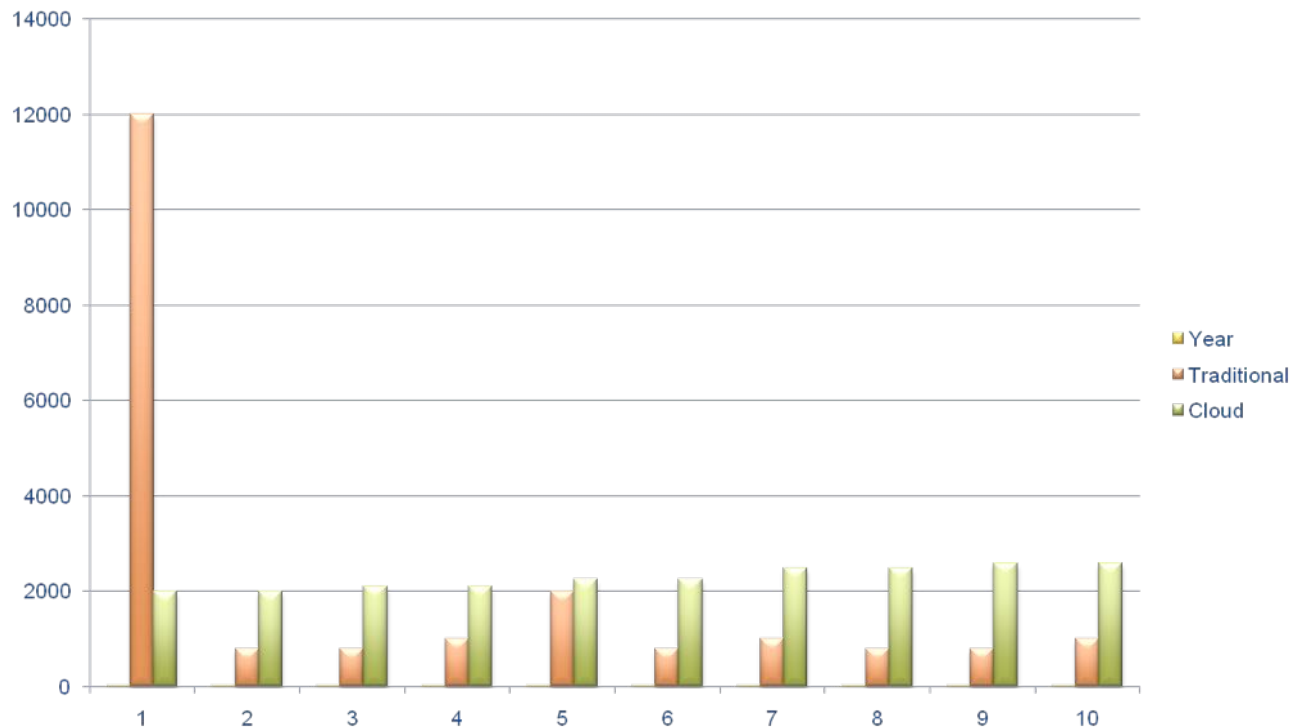
- Erfordert Loslassen, Abschied von Gewohntem  
<-> Angst vor Kontrollverlust
- Kaum Vorgaben mehr zu Technik (HW, SW) und Abläufen
- => Erfordert genaue Beschreibung des Ergebnisses
  - Mehr und genauere Service Level
  - Durchdachtes Sanktions-System





# XaaS: Neue Risiken für die Besteller

- Kostenintransparenz
  - XaaS wird oft schön gerechnet
    - Beispiel: TCO traditionell 21.000, TCO als XaaS 22.850!





# XaaS: Neue Risiken für die Besteller

- Kostenintransparenz
  - XaaS wird oft schön gerechnet
  - SW-Miete oft teurer als Kauf
    - Anbieter verlangt meist 10-15% Steigerung pro Jahr
- Rechtlich: Keine einheitliche gesetzliche Vertragsform mehr
  - Kein Rückgriff auf vertraute bzw. auch bei Nichterwähnung geltende Regelungen im Gesetz
- Abhängigkeit („Vendor Lock-in“)
  - Bei Exit: Welche Daten in welchem Format wie schnell?
  - Bei Exit: Migration/Transition zu welchem Provider möglich?
  - Bei Ausfall von Netz oder SW: Stillstand des Unternehmens droht
- Mangelnde Daten- und IT-Sicherheit
  - Technisch bedingt: Vor allem bei Public oder Hybrid Cloud
  - Beschreibungsbedingt latent, da größere Freiheit bei Anbieter



# Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (1/4)

Risiko	Mitigation
<b>Kostenintransparenz</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• XaaS wird oft schön gerechnet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TCO-Betrachtung über realistischen Zeitraum anregen</li><li>• Vergleich mit SW-Miete/Kauf + Pflegevertrag</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• SW-Miete oft teurer als Kauf</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mietzins langfristig festschreiben!</li></ul>



# Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (2/4)

Risiko	Mitigation
<b>Rechtlich: Keine einheitliche gesetzliche Vertragsform mehr</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Kein Rückgriff auf vertraute bzw. auch bei Nichterwähnung geltende Regelungen im Gesetz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Genaue Überlegung mit Mandant:<ul style="list-style-type: none"><li>Welche Ergebnisse sind wichtig?</li><li>Welche Verstöße haben welche Folgen für Mandant?</li></ul></li><li>Detaillierte Service Levels<ul style="list-style-type: none"><li>Tip: Berechnung der Service Credits als pauschalierter Schadensersatz =&gt; Erspart Diskussionen bei Haftungsbegrenzung</li></ul></li></ul>



# Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (3/4)

Risiko	Mitigation
<b>Abhängigkeit („Vendor Lock-in“)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Exit: Welche Daten in welchem Format wie schnell?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Export-Formate genau vorschreiben</li><li>• Übergangs-/Verlängerungsfrist in LS Exit Management vorsehen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Exit: Migration/Transition zu welchem Provider möglich?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I(aaS) und P(aaS) so definieren, dass Wettbewerb besteht</li><li>• Transition Support in LS Exit Management vorschreiben</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bei Ausfall von Netz oder SW: Stillstand des Unternehmens droht</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausreichende Redundanz vorsehen (doppelte RZ, doppelte Netzprovider) =&gt; erhebliche Mehrkosten!</li></ul>



# Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (4/4)

Risiko	Mitigation
<b>Mangelnde Daten- und IT-Sicherheit</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Technisch bedingt: Vor allem bei Public oder Hybrid Cloud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mit Mandant überlegen: Wo ist public tragbar, wo braucht es private cloud? =&gt; Mehrkosten!</li><li>• Verschlüsselung prüfen/vereinbaren (bei Datenbanken noch nicht weit fortgeschritten)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beschreibungsbedingt latent, da größere Freiheit bei Anbieter</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hier Ausnahme vom Ergebnis-basierten Ansatz: Genaue Vorgabe von Sicherheits-RL und -Vorgaben</li><li>• Service Level+Pönalen dazu vorsehen</li></ul>



# Und jetzt: Noch Fragen?

