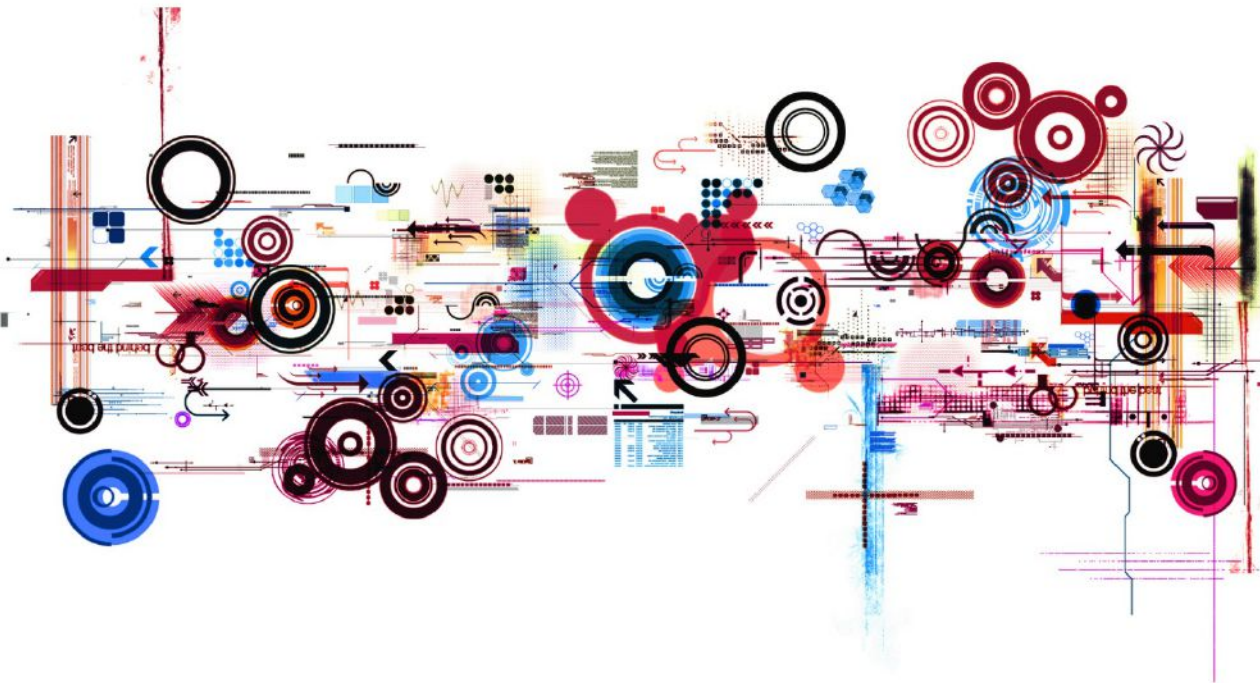


Neue Formen von Outsourcing und ihre Auswirkung auf die Vertragsgestaltung

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



– 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



– Bronze-Zeitalter: 2010 bis 2015:

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



– Neubesinnung: seit 2015:

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

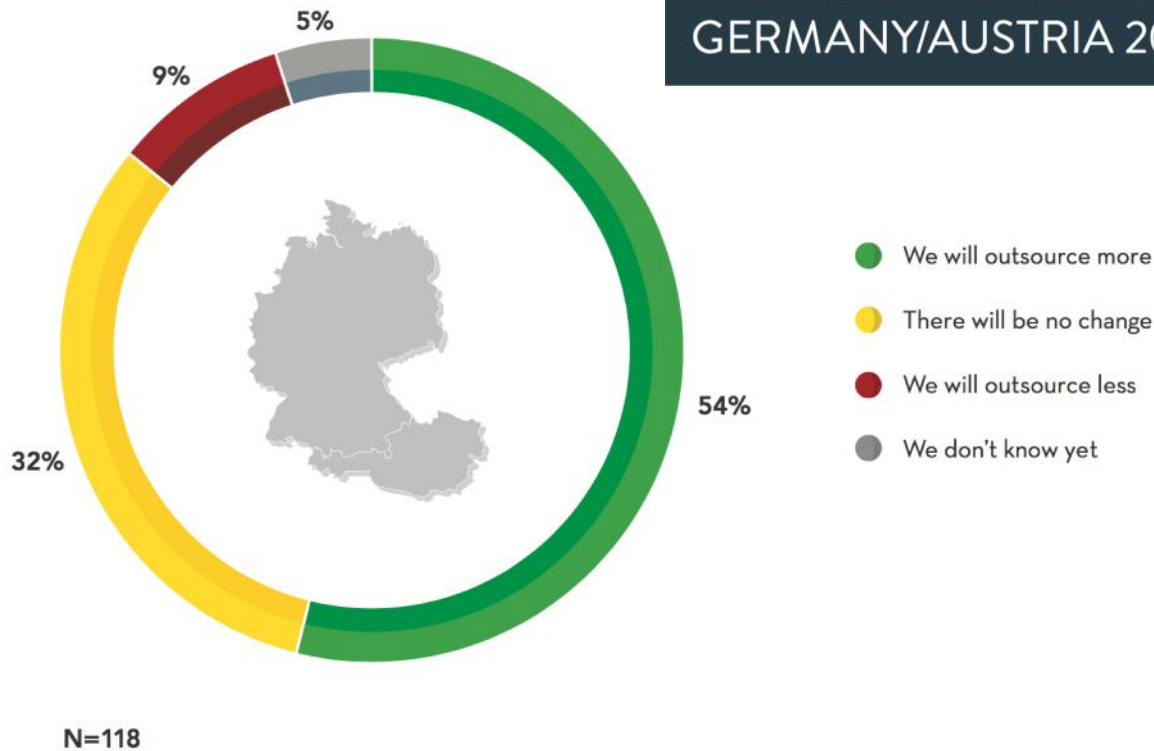


Der Aufschwung hält an!

Whitelane Research

NAVISCO | AG
Sourcing Professionals

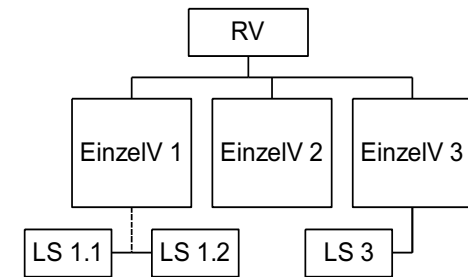
IT OUTSOURCING STUDY GERMANY/AUSTRIA 2015



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!



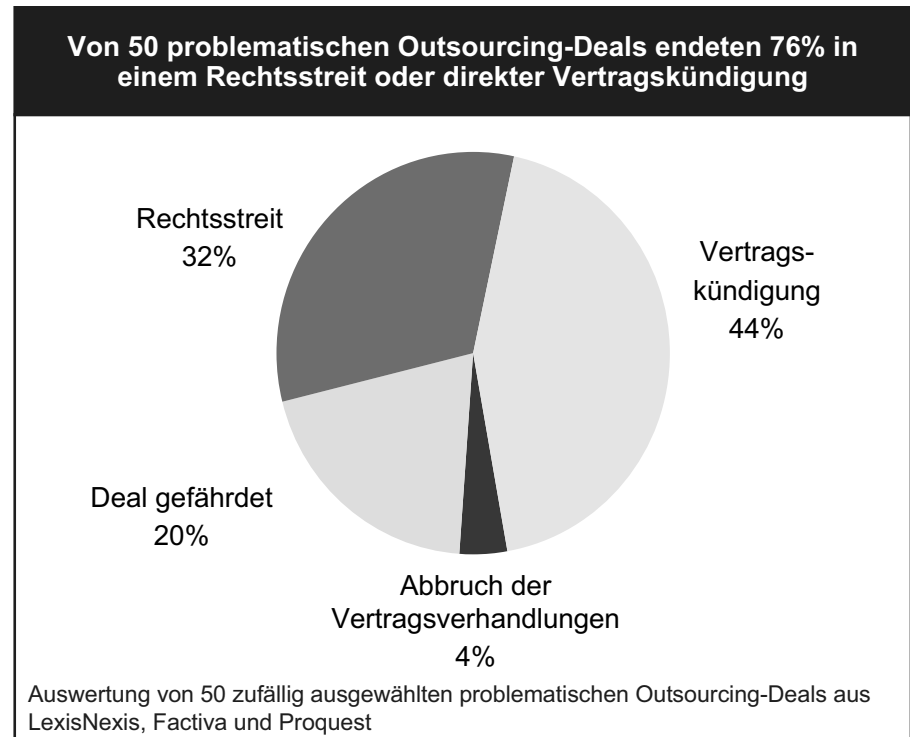
Die bittere Wahrheit: Ärger vorprogrammiert

- **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

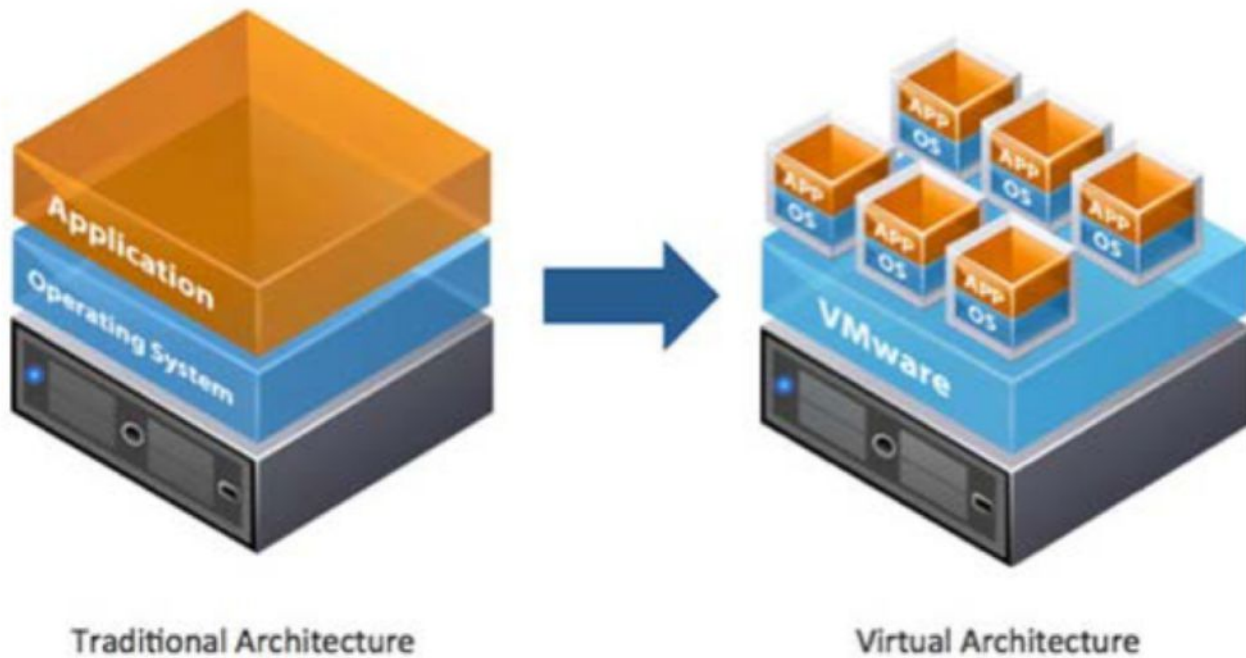


Was ist jetzt neu beim Outsourcing?

- 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

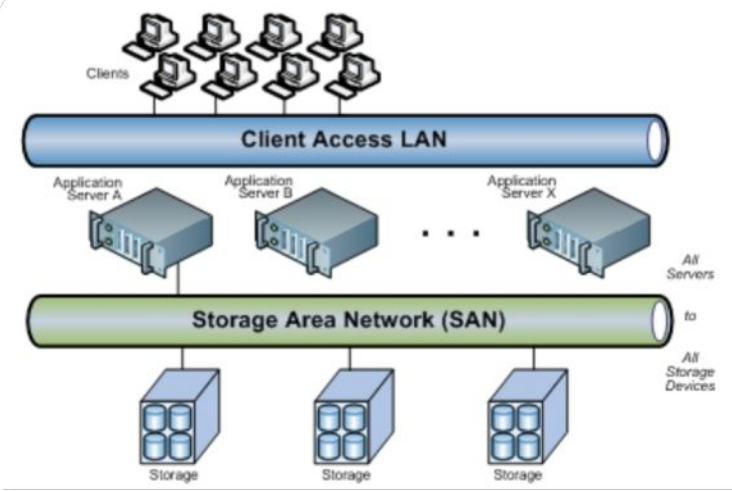
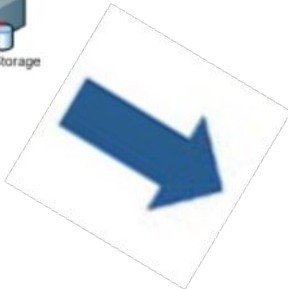
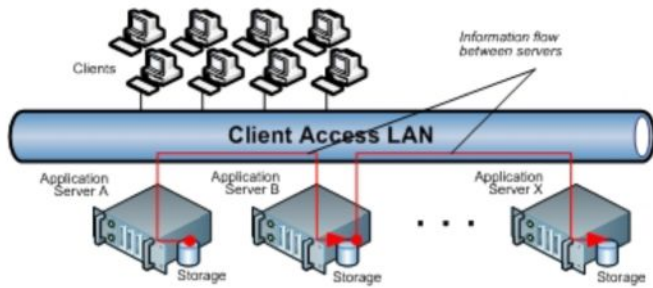


Traditional Architecture

Virtual Architecture

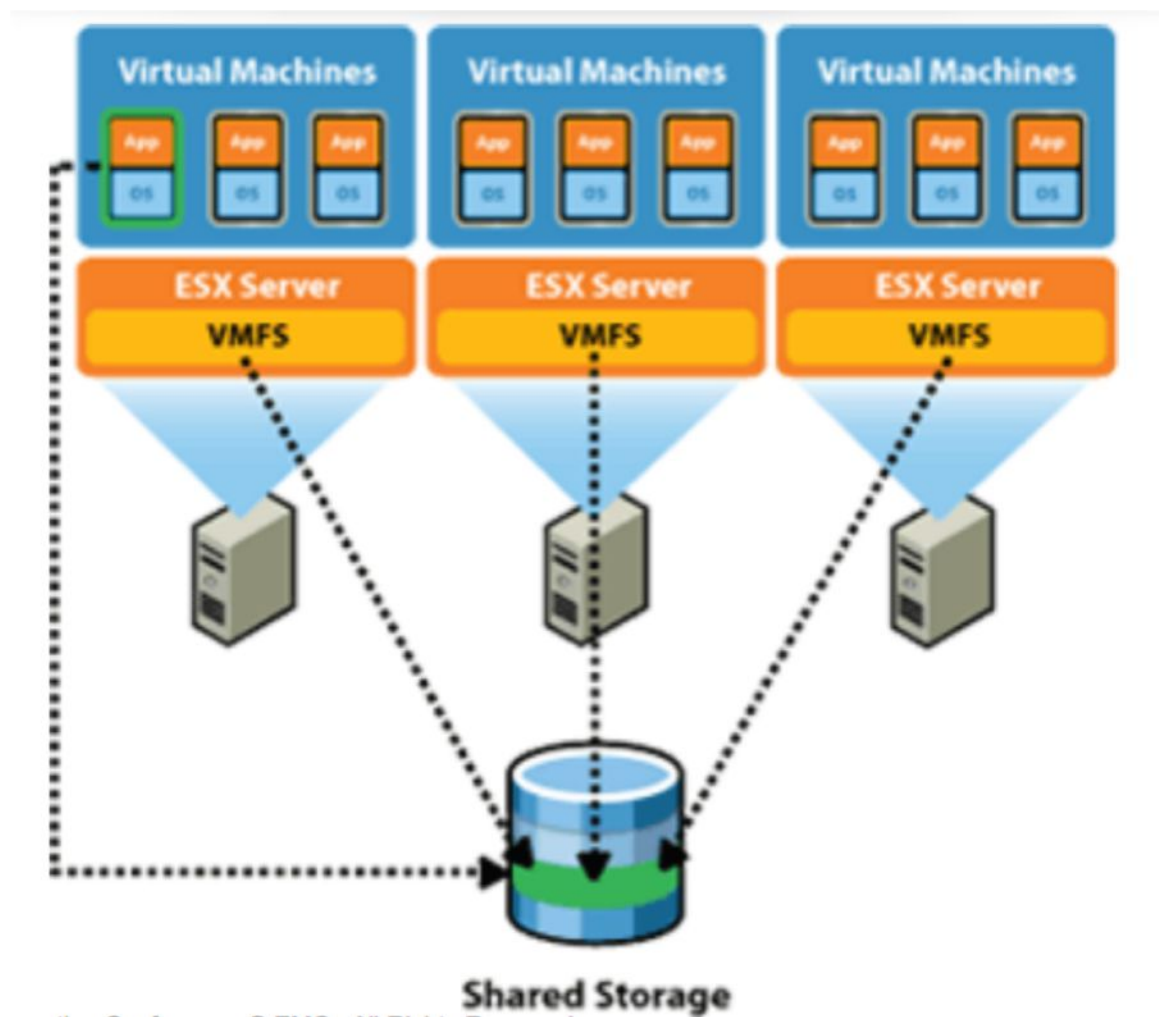


Einfach erklärt: Converged Data Center



Christian Weitzel

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



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

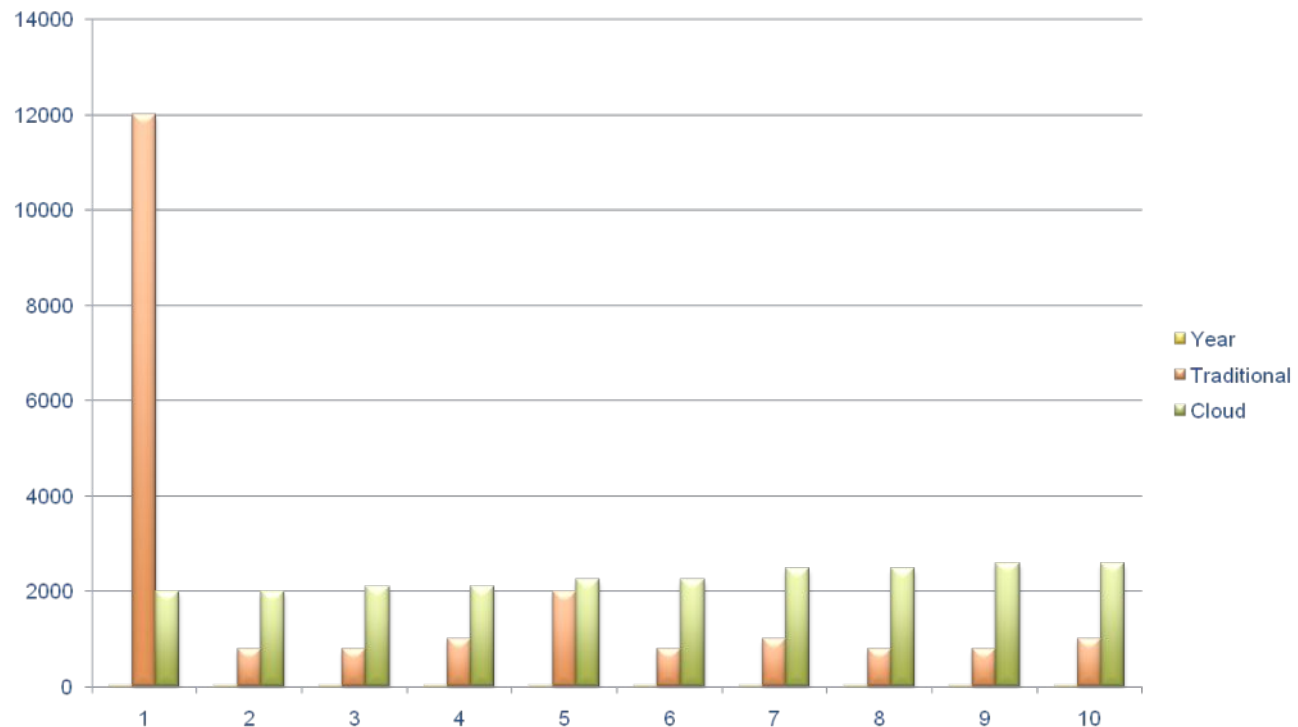
- **Ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung**

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



Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (2/4)

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



Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (3/4)

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



Der Anwalt als Berater: Risikomeidung (4/4)

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



Und jetzt: Noch Fragen?

