

Checkliste zum SaaS-Vertrag

Checkliste für die Vertragsverhandlung

Diese Checkliste ist für einfachere Fälle von SaaS-Vertragsverhandlungen gedacht. Sollte ihr Umfang nicht ausreichen, steht ein umfassender „Fragenkatalog“ unter <http://saas.clusterwien.at/1681140.0> zum Download zur Verfügung.

Am sinnvollsten ist es, wenn die Checkliste von beiden Vertragsparteien gemeinsam als Grundlage für die Verhandlungsgespräche herangezogen wird. Da sich diese oft

über mehrere Tage erstrecken, sollten die einzelnen, erfolgreich abgeschlossenen Punkte abgehakt und mit Datum versehen werden. In einem wichtigen Begleitprotokoll sind die Ergebnisse zu jedem Punkt schriftlich festzuhalten. Das Begleitprotokoll und die Frageliste werden von beiden Parteien unterzeichnet und dienen als Beweismaterial und Anhang zum SaaS-Vertrag. Dies erhöht die Chancen, die wesentlichen Streitfragen vor Abschluss des Vertrags und seiner Umsetzung zu klären.

Rot markierte Hinweise finden Sie im Leitfaden „Software as a Service – Verträge richtig abschließen“ (☞ SaaS LF).

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
-----	-------------	-----------	---	-------

Leistung und Entgelt

1.1 Vertragsgegenstand

1	Sind die wesentlichen Eigenschaften der einzusetzenden Software/Hardware bekannt (Funktionen, Speicherplatz, Benutzerzahlen, Transaktionsvolumen, Antwortzeitverhalten, usw)?	→ 1.2.1 → 1.2.3 → 1.2.12 → 4.1	<input type="checkbox"/>	
2	Begriffsbestimmungen geklärt und festgeschrieben (Glossar und Abkürzungsverzeichnis)?	→ 1.2.2	<input type="checkbox"/>	

1.2 Bereitstellung, Betrieb und Betreuung

3	Wann kann Testbetrieb, wann Echtbetrieb aufgenommen werden?	→ 1.2.3 → 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
4	Wie erfolgt die Übernahme bestehender Daten bei Betriebsbeginn (Medien, Formate, Strukturen)?		<input type="checkbox"/>	
5	Sind Betriebszeiten und Anforderungen erfüllbar?	→ 1.2.3	<input type="checkbox"/>	

1.3 Verfügbarkeit der Gesamtleistung

6	Welche Verfügbarkeit kann der Anbieter für seine Leistungen und für welchen Messzeitraum zusichern und zu welchen Kosten?	→ 1.2.12 → 3.2 → 3.3	<input type="checkbox"/>	
---	---	----------------------------	--------------------------	--

1.4 Kundenspezifische Entwicklungen

7	Welche zukünftigen Ergänzungen/Erweiterungen sind bereits geplant?	→ 1.2.7 → 1.2.8	<input type="checkbox"/>	
8	Wenn Ergänzungen/Erweiterungen zwingend sind, wie weit ist der Anbieter bereit, dem Kunden ein Kündigungsrecht einzuräumen?	→ 1.2.7 → 1.2.14	<input type="checkbox"/>	

1.5 Datenschutz und Datensicherung

9	Wie sieht die Datensicherung aus ?	→ 1.2.5	<input type="checkbox"/>	
10	Wie werden der Datenschutz gewährleistet und das Datenschutzgesetz umgesetzt ?	→ 1.2.5 → 1.2.18	<input type="checkbox"/>	
11	Wie sieht der Zugriff auf die Daten-Back-ups aus (auch bzgl. notwendiger Änderungen oder Löschungen, § 27 DSGVO 2000)	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	 SaaS LF	<input checked="" type="checkbox"/>	Datum
1.6 Systemvoraussetzungen beim Kunden				
12	Welche Systemvoraussetzungen (Hard- u. Software) werden beim Kunden verlangt?	→ 1.2.6	<input type="checkbox"/>	
13	Welche Updatezyklen bei Hard- und bei Software sind absolut notwendig?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
14	Welche Netzwerkvoraussetzungen (Bandbreite, Router, Protokolle, Netzadressen) werden erwartet und sind erfüllbar?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
15	Wer ist für das Netz beim Kunden verantwortlich?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
1.7 Schulung und Support				
16	Welche Schulung mit welchen Inhalten und in welchem Umfang (Personen) kann der Anbieter anbieten bzw durchführen?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	
17	Welche Voraussetzungen muss das zu schulende Personal mitbringen?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	
18	Kosten und Zeitraum der Schulung (pro Person und Modul)?	→ 1.2.11 → 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
1.8 Entgelt und Zahlungsbedingungen				
19	Wie werden die Leistungen des Anbieters abgerechnet (einzeln, pauschal, nach Zeit oder nach Beanspruchung von Komponenten)?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
1.9 Dauer und Kündigung				
20	Welche Vertragsdauer strebt der Anbieter an (unbefristet, befristet, Kündigungsverzicht einseitig oder zweiseitig)?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
21	Welche Regelungen (Datenübergabe und Löschung usw) sind für das Vertragsende vorgesehen?	→ 1.2.14 → 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
22	Wie und in welcher Zeit kann der Anbieter nach Vertragsende die Löschung von Backups verlässlich durchführen und dokumentieren?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
1.10 Gewährleistung				
23	In wieweit ist der Anbieter bereit, die gesetzliche Gewährleistung für seine Leistungen zu übernehmen (entsprechend §§ 922- 933 und §§ 1096- 1097 ABGB)?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	
24	Welche Fristen werden für die Meldungen von Mängeln vereinbart?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	
1.11 Schadenersatz				
25	In wieweit ist der Anbieter und der Kunde bereit auch für leichte Fahrlässigkeit zu haften?	→ 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
26	Wie wird der Ausgleich zwischen den Parteien in Bezug auf Schadenersatzforderungen Dritter durchgeführt (Verletzungen der Rechte Dritter durch eine der Vertragsparteien)?	→ 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
1.12 Leistungsbefreiung und Höhere Gewalt				
27	Welche Ereignisse sind als Höhere Gewalt anzusehen und welche sonstigen äußeren Einflüsse sollen in die Leistungsbefreiung aufgenommen werden?	→ 1.2.21	<input type="checkbox"/>	
1.13 Unternehmensveräußerung				
28	Welche Unternehmen sind derzeit für den Kunden/Anbieter jedenfalls nicht annehmbar, wenn diese den Anbieter/ Kunden freundlich oder feindlich übernehmen oder eine Fusion zwischen diesen und dem Anbieter/Kunden bevorsteht oder diese einen wesentlichen Einfluss auf den Anbieter/Kunden ausüben können?	→ 1.2.22	<input type="checkbox"/>	
1.14 Konkursfall				
29	Welche Vorkehrungen werden getroffen, dass im Konkurs des Anbieters der Kunde Zugriff auf seine Daten hat?		<input type="checkbox"/>	
		→ 1.4	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	 SaaS LF	<input checked="" type="checkbox"/>	Datum
31	Ist eine alternativer Anbieter für den Fall des Konkurses denkbar und kann der Anbieter einen insolvenzrechtlich zulässigen Anbieter benennen?	→ 1.4	<input type="checkbox"/>	
1.15 Compliance				
32	Unterwirft sich der Anbieter den österreichischen Corporate Governance Regeln?	→ 1.5	<input type="checkbox"/>	
33	Wenn der Kunde die Sarbane Oxley Act (USA, SOX) einhalten muss, ist der Anbieter dann darauf vorbereitet und stimmt zu, dass US-zertifizierte Fachleute seine Leistungen in Hinblick auf Konformität mit dem SOX überprüfen?	→ 1.5	<input type="checkbox"/>	

Datenschutz- und Datensicherheit

2.1 Technische Sicherheit

2.1.1 Redundante Speicherverbünde

34	Welche Redundanzkonzepte werden angewendet, sind verfügbar?	→ 2.1.1	<input type="checkbox"/>	
----	---	---------	--------------------------	--

2.1.2 Datenaktualität

35	Wie oft wird eine Datensicherung angelegt (Zeitabstand/Art)?	→ 2.1.2	<input type="checkbox"/>	
36	Wo befinden sich die Backup Daten und sind diese physisch gesichert?		<input type="checkbox"/>	

2.1.3 Datenwiederherstellung

37	Wie erfolgt die Datenwiederherstellung nach einem Schadensfall?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
38	Welche Zeitspanne muss dafür eingeplant werden?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
39	Ist eine Differenzierung nach den Datenbeständen möglich?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
40	Wird die Datenwiederherstellung auch testweise und in welchen Abständen durchgeführt?		<input type="checkbox"/>	

2.1.4 Schutz vor Schadsoftware

41	Welche Sicherungen verwendet der Anbieter gegen Schadsoftware und welche sollte der Kunde verwenden?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	
42	Wie häufig werden oder sollen diese Schutzprogramme aktualisiert werden?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	

2.2 Organisatorische Sicherheit

2.2.1 Schutz vor Zugriff durch nicht berechtigte Personen

43	Welche Methoden der Passwortsicherheit werden für die Mitarbeiter des Kunden bzw des Anbieters vorgeschlagen?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
44	Erlauben die Datenbanken einen differenzierenden Zugriffsschutz auf Daten und Datensätze sowie auf die verwendeten Programme?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	

2.3 Allgemeines

2.3.1 Datenverfügbarkeit bei Nichtverfügbarkeit des Software-Dienstes

45	Kann der Anbieter eine Exportfunktion bereit stellen, die die Daten des Kunden so zur Verfügung stellt, dass diese auch von anderen Programmen gelesen und verarbeitet werden können?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
46	Müssen diese Programme bereits jetzt konkret angegeben werden?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
47	Wie oft und auf welche Weise kann der Anbieter im Rahmen des rechtlich zulässigen die Daten des Kunden ihm so zur Verfügung stellen, dass auch ein exekutiver Eingriff auf den Anbieter den Kunden nicht am Zugriff auf seine Daten behindert?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
48	Wie kann der Anbieter sicherstellen, dass die von ihm verwendeten Programme dem Kunden im Falle eines exekutiven Zugriffs Anbieter im Rahmen des rechtlich zulässigen zur Nutzung zur Verfügung stehen?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
2.3.2 Löschung von Daten				
49	Ist die Löschung von einzelnen Daten / gesamten Datensätzen auf Wunsch des Betroffenen und/oder durch gesetzliche Verpflichtungen auch in allen Backups möglich (§ 6 Abs 1 Z 5 DSGVO 2000)?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
50	Ist die Sperrung von Datensätzen für bestimmte Zeiträume in den Datenbanken möglich (§ 26 Abs 7 DSGVO 2000)?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
2.3.3 Datenschutz				
51	Sind der Anbieter und seine Mitarbeiter mit dem Datenschutzgesetz vertraut?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
52	Haben seine Mitarbeiter entsprechende Belehrungen erhalten und Erklärungen unterschrieben? Sind diese einsehbar?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
53	Sind die dem Kunden bereitgestellten Datenbanken datenschutzrechtlich so gestaltet, dass sie die Anforderungen der §§ 6, 7, 9, 14 und 26 DSGVO 2000 erfüllen können?	→ 2.3.2 → 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
54	Ist der Anbieter bereit, die Datenschutzkommission oder von ihr beauftragte Sachverständige jederzeit in seinen Räumen die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen vornehmen zu lassen?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	

Ausfallsicherheit

3.1 Aufklärung durch den Anbieter

55	Ist der Anbieter bereit, das Thema Ausfallsicherheit vor Vertragsabschluss im Detail verständlich darzustellen und zu erläutern?	→ 3.1	<input type="checkbox"/>	
----	--	-------	--------------------------	--

3.2 Vereinbarung der zulässigen Ausfallzeiten

56	Hat der Kunde seine gewünschten Betriebszeiten bekanntgegeben? Hat er die prozentuellen Verfügbarkeiten für alle Bereiche vollständig definiert?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	
57	Wurden auch die entsprechenden Messzeiträume vorgeschlagen?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	

3.3 Festlegung der Methode der Feststellung eines Ausfalls

58	Wurden verschiedene Ausfallszenarien untersucht und konkretisiert?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
59	Wie werden Ausfälle erkannt?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
60	Sind die Verantwortungsbereiche dafür geklärt worden?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
61	Sind die eventuellen externen Dienstleister miterfasst und die Übernahme in die Verantwortung zugeordnet worden?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	

3.4 Definierte Folgemaßnahmen

62	Sind die Reaktionen auf eine Störungsmeldung durch den Kunden besprochen und die Messmethoden sowie die Organisationseinheiten für die Behebung durch den Anbieter festgelegt worden? Wie funktioniert die Eskalation?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
63	Wurden dabei auch die wechselseitigen Pflichten zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes vereinbart?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	