

## Entwicklung hin zum Outsourcing 2.0

### Cloud Computing als Outsourcing 2.0

I.	Einleitung.....	1
II.	Entwicklung hin zum Outsourcing 2.0 .....	1
	1. Outsourcing in seiner ursprünglichen Form .....	1
	a) IT-Infrastruktur-Outsourcing.....	2
	b) Business Prozess Outsourcing.....	2
	2. Outsourcing im Wandel.....	2
	3. Cloud Computing als Weiterentwicklung des Outsourcings (Outsourcing 2.0) ....	4
III.	Schlussfolgerungen.....	5

#### I. Einleitung

Outsourcing in seiner ursprünglichen Form gibt es praktisch nicht mehr. Was einmal begann als eine neue Vertragstypologie für bestimmte IT-Dienstleistungen, wie z.B. für die Verlagerung von Rechenzentrumsleistungen oder ganzen Geschäftsprozessen aus dem Unternehmen auf einen externen Dienstleister (Outsourcing), wird durch das sog. Cloud Computing zunehmend unschärfer, vielschichtiger und bedarf daher auch eingehender Aufmerksamkeit, was die juristischen Konzepte angeht. In der betriebswirtschaftlichen Literatur beherrscht Cloud Computing als „Industrialisierung der Informationstechnologie“ seit langen Jahren die Diskussion. Erforderlich erscheint zunächst eine präzisere Definition dessen, was hierunter tatsächlich zu verstehen ist.<sup>1</sup> Erst danach wird sichtbar, dass diese modernisierte Form des Outsourcings, nachfolgend Outsourcing 2.0, erheblich in seiner Struktur, Form und Ausprägung von der ursprünglichen Form des Outsourcings abweicht.<sup>2</sup> Der abschließende Ausblick<sup>3</sup> skizziert, inwieweit beim Cloud Computing als Outsourcing 2.0 neue Aspekte bei der Vertragsgestaltung zu beachten sind.

#### II. Entwicklung hin zum Outsourcing 2.0

##### 1. Outsourcing in seiner ursprünglichen Form

Das Outsourcing in seiner ursprünglichen Form betrifft die Auslagerung von bestimmten IT-Diensten, z.B. Datenverarbeitung in einem Rechenzentrum an einen externen Dienstleister.

---

1 Dazu nachfolgend unter II.1.

2 Dazu nachfolgend unter II.2. und 3.

3 Dazu nachfolgend unter III.

## Cloud Computing als Outsourcing 2.0

### a) IT-Infrastruktur-Outsourcing

- 3 Dieser übernahm in der Regel das bislang vom Auftraggeber in Eigenregie betriebene Rechenzentrum samt Mitarbeitern. Es wurde das Datenformat für die Übergabe der zu verarbeitenden Daten und das Datenformat der verarbeiteten Daten definiert, das Volumen der Daten und weitere Leistungsparameter in sog. Service-Level-Agreements (SLA) vereinbart sowie der Preis für die Dienstleistung je nach Volumen, Verfügbarkeit und Qualität festgelegt. Für dies und die Verfahrensabreden für die „Transition“ der Dienstleistung auf den Provider, die Transformationseignen für den Übergang vom Soll- zum Ist-Betrieb und die Regelungen zur Vertragsbeendigung und zur Überleitung der Dienstleistungen sind durch den Branchenverband Bitkom<sup>1</sup> und durch die einschlägigen Handbücher<sup>2</sup> sowie in der Rechtspraxis einschlägige Templates im Umlauf, mit denen das Vertragskonzept klar umrissen und die jeweiligen Verantwortungsbereiche klar eingegrenzt werden können. Verstöße gegen Leistungspflichten waren relativ einfach messbar und durch Pönalen oder andere rechtliche Instrumente zu steuern. Mit der jeweiligen Datenübergabe und der dadurch wechselnden Datenherrschaft ergeben sich auch klare Folgerungen für den jeweiligen Datenschutz.

### b) Business Prozess Outsourcing

- 4 Etwas komplexer ist zweifellos die Verlagerung von ganzen Geschäftsprozessen (BPO), bei denen nicht der Austausch von bestimmten Daten, sondern die Erbringung einer zunächst im Unternehmen selbst gesteuerten und verantworteten Dienstleistung den Kern des Outsourcings ausmacht. Beispiele aus der Praxis sind häufig Lohnbuchhaltung, Inkasso von Kundenforderungen und die Verarbeitung von Kontodaten für Finanzdienstleister. Neben der Datenübergabeschnittstelle erfordert diese Form des Outsourcings dezidierte Kataloge von Mitwirkungspflichten und in der Regel recht ausführliche Transitions-, Transformations- sowie später bei Vertragsbeendigung Überleitungsprozesse, um die bei der Ausgliederung selbst und dem Betrieb des ausgegliederten Geschäftsprozesses bestehenden Verantwortlichkeiten einerseits dem Auftragsgeber und andererseits dem Provider zuzuweisen. Dies ist ein komplexer Prozess, noch dazu wenn – wie häufig – beim Start der Leistungsinhalt nur wenig konkret umrissen ist.

## 2. Outsourcing im Wandel

- 5 Die ursprüngliche Form des Outsourcings hat sich in den letzten Jahren in zweifacher Hinsicht deutlich verändert und weiterentwickelt.

---

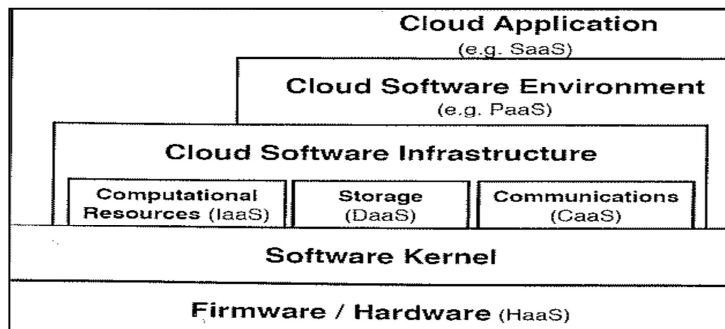
1 Bitkom-Leitfaden, Compliance in IT-Outsourcing-Projekten, abrufbar unter [http://www.bitkom.org/de/publikationen/38337\\_40787.aspx](http://www.bitkom.org/de/publikationen/38337_40787.aspx).

2 U.a. *Schneider*, Handbuch des EDV-Rechts, 4. Auflage 2009, Kapitel D. .

## Entwicklung hin zum Outsourcing 2.0

Zum einen hat die Praxis gezeigt, dass Outsourcing von Dienstleistungen und/oder Geschäftsprozessen nie isoliert zwischen Auftraggeber und Provider vereinbart wird. In der Vertragspraxis sind in großem Umfang unternehmensberatende, technisch und juristisch versierte Dienstleister auf der Seite des Auftraggebers tätig und tief in das „Outsourcing-Projekt“ eingebunden.

Zum anderen zeigen sich mit dem sog. Cloud Computing völlig neue Formate, in denen IT-Dienstleistungen von Providern für Auftraggeber erbracht werden. Unter dem Sammelbegriff Cloud Computing hat sich eine ganze Reihe von IT-Diensten versammelt, die in anderer Weise als im Outsourcing der ursprünglichen Art von den Providern dem Auftraggeber angeboten werden. Das Cloud Computing unterscheidet üblicherweise fünf Ebenen:



*Ontologie von Cloud Computing nach Youseff*

Bereits im Endverbrauchermarkt ist Cloud Computing durch die explosionsartige Verbreitung von Smartphones, wo vor allem Speicher-(DaaS) und Kommunikations-(CaaS) Services im Vordergrund stehen, z.B. iCloud, WhatsApp oder Skype, die zu individuell nicht verhandelbaren Konditionen angeboten werden, weit verbreitet. Für den geschäftlichen Bereich ist das Angebot kaum mehr überschaubar.

Klar ist, dass mit XaaS eine Vielfalt von Angeboten auf den Auftraggeber trifft, die dieser mit eigenem Personal bzw. mit den für die Implementierung dieser Dienstleistung beauftragten unternehmensberatenden, technischen und juristischen Dienstleistern für sich nutzbar machen kann. Die Komplexität und die Anzahl der Schnittstellen, an denen Daten übergeben und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sowie seiner sonstigen Dienstleister einerseits und des Providers andererseits zum Tragen kommen, beträgt ein Vielfaches der Komplexität und Anzahl im Verhältnis zum Outsourcing in seiner ursprünglichen Form. Dabei tauchen in den fünf XaaS-Ebenen (BaaS,

## Cloud Computing als Outsourcing 2.0

SaaS, PaaS, IaaS und HaaS)<sup>1</sup> mitnichten stets dieselben Anbieter auf. Die Integration, Koordination und gegebenenfalls Konsolidierung, die im Outsourcing vormals der Provider übernommen hatte, wird im Rahmen des Cloud Computing nun zur Disposition des Auftraggebers gestellt. Dies gilt ebenso für die in allen XaaS-Ebenen zu bestimmenden Datenformate, Mitwirkungsrechte, SLAs, Volumengeschwindigkeit, Verfügbarkeiten und sonstige Parameter. Je nach Verhandlungsmacht und wirtschaftlicher Bedeutung des Auftraggebers werden diese Parameter verhandelbar oder nur standardisiert von dem Provider angeboten werden.

- 11 Aller Voraussicht nach wird im Cloud Computing, anders als bisher beim Outsourcing, nicht ein einziger Dienstleister vor Ort agieren. Im Rahmen des Outsourcing 2.0 wird es in der Regel eine Vielzahl von Outsourcing-Providern werden, die ihre Dienste virtuell zur Verfügung stellen. Die Chancen, die sich durch das Cloud Computing bei mittleren und größeren Unternehmen zweifellos nutzbar machen lassen können, erfordern eine deutlich gesteigerte Leistung beim Auftraggeber und seinem Beratungsteam. Diese müssen bei der Auswahl, bei dem Vertragsschluss und auch der Begleitung im Outsourcing-Projekt 2.0 eine stark erhöhte Strukturkomplexität verarbeiten.

### 3. Cloud Computing als Weiterentwicklung des Outsourcings (Outsourcing 2.0)

- 12 Die rechtliche Bewertung des Cloud Computings kann als eine Weiterentwicklung des Outsourcing in seiner ursprünglichen Form bezeichnet werden. Dies erfordert allerdings, dass die einzelnen Ebenen der XaaS-Services in ihren einzelnen Elementen analysiert werden. Bei einer solchen Herangehensweise geht der Blick auf das Wesentliche nicht verloren.
- 13 Das bisherige Leitbild des Outsourcing-Vertrages ist der individuell verhandelte Vertrag mit in der Regel einem Outsourcing-Provider, der in ausführlichen Prozessen die Transition, die Transformation und zum Vertragsende die Überleitung wieder zurück auf den Auftraggeber bzw. einen weiteren Nachfolgeprovider beschreibt. Dieses Leitbild lässt sich mit den 5 XaaS-Ebenen,<sup>2</sup> die die Anbieter des Cloud Computing beispielhaft darstellen, nicht übereinbringen. Im Cloud Computing wird es eine Vielzahl von Providern geben, die in der multiplen XaaS-Umgebung eine Vielzahl von Einzelleistungen erbringen, die teils mit anderen Providern koordiniert sind, teils aber auch völlig unabhängig hiervon angeboten werden. Diese Vielzahl einzelner Dienste erfordert eine ganz andere Form der Standardisierung der Transiti-

---

1 Business as a Service, Software as a Service, Platform as a Service, IT-Infrastructure as a Service und Hosting as a Service.

2 BaaS, SaaS, PaaS, IaaS und HaaS.

## Schlussfolgerungen

ons-, Transformations-, Vertragsbeendigungs- und Überleitungsprozesse als dies bisher in den individuell ausgehandelten Verträgen des Outsourcing der Fall war und in den gebräuchlichen Templates und Vertragsmustern vorgesehen ist.

### III. Schlussfolgerungen

Sowohl für den Auftraggeber als auch für das ihn begleitende Beratungsteam besteht die neue Herausforderung in der Koordination der verschiedenen XaaS-Provider, die definitionsgemäß nicht mehr von Angesicht zu Angesicht, sondern virtuell zu managen sind. Dies wird nur gelingen, sofern das Outsourcing-Projekt einen vom Provider unabhängigen Rahmen erhält, der eine vertragliche Metaebene für die einzelnen Outsourcing 2.0-Verträge bildet. Anders wird es nicht möglich sein, dass alle diese Verträge koordiniert und zielgerichtet abgeschlossen und gesteuert werden können. Das Outsourcing 2.0 braucht daher für jeden Auftraggeber einen Rahmen, in dem sich diese weiterentwickelte Form des Outsourcings bewegt und in der die ganz erheblichen finanziellen Vorteile zum Wohl des Auftraggebers gehoben werden können. In welcher erheblichen Form diese bestehen, ist in der Betriebswirtschaft seit langem unbestritten. Ohne einen solchen auftraggeberspezifischen Rahmen als neuem *tool* wird der Werkzeugschrank für das Outsourcing 2.0 nicht auskommen. Er als weiteres Template, welches für eine Vielzahl von Auftraggebern einsetzbar ist, stellt eine Herausforderung dar. Cloud Computing und damit Outsourcing 2.0 ist für Juristen in der nächsten Zeit noch ein sehr spannendes Betätigungsfeld. 14