SCHÜRMANN
ROSENTHAL
DREYER



inklusive
Beispiel-SLA

PRAXIS-LEITFADEN

# Software-Verträge rechtssicher gestalten

7 Tipps, wie Ihre Verträge nicht zum Deal-Breaker werden.

SICHER
RADIKAL
DIGITAL

Stand: Oktober 2026

# Herzlich willkommen!

Schön, dass Sie diesen Praxisleitfaden heruntergeladen haben.

Ich habe ihn für Sie erstellt, um Ihnen bei der sicheren und effizienten Gestaltung Ihrer Software- und IT-Verträge ein hilfreicher Begleiter zu sein.

Der Leitfaden enthält die **7 wichtigsten Punkte**, die Sie bei Ihren Software-Verträgen immer prüfen sollten. Ich habe Ihnen außerdem einen **Bonus-Tipp zum Service-Level-Agreement (SLA)** sowie eine **Beispielstruktur für ein SLA** mit eingebaut.

Da Software-Verträge je nach Produkt und Konstellation sehr unterschiedlich sein können, konnte ich hier leider nicht auf jedes Vertragsdetail eingehen. Aber wenn Sie sich an die Tipps aus diesem Leitfaden halten, sind Sie bereits auf einem sehr guten Weg zu einem rechtssicheren Software-Vertrag.

Für eine tiefergehende Beratung oder Vertragsgestaltung können Sie mich jederzeit via E-Mail, Telefon, über unsere Webseite oder bei LinkedIn unverbindlich kontaktieren.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und Erfolg beim Anwenden.



**Ihr Bernhard Harle**

Rechtsanwalt, Senior Associate

> *Ich durfte bereits sehr viele Software-Unternehmen dabei unterstützen, Verträge für ihr B2B-Geschäft zu entwickeln. Aber auch für Software-Kunden habe ich Vertragswerke geprüft und erstellt, sowohl im SaaS-Bereich als auch bei der Entwicklung von Individual-Software. Dabei habe ich gelernt, worauf es ankommt, damit nicht nur Klarheit und Rechtssicherheit geboten sind, sondern auch beide Seiten zufrieden sind. Meine Erfahrungen und Erkenntnisse habe ich in diesen Leitfaden gesteckt.*

# 1 Die drei wichtigsten Schritte

## Schritt 1: Leistungspflichten, Zahlung, Laufzeit & Kündigung

### → TIPP 1: FUNKTIONEN DER SOFTWARE

Regeln Sie klar, was die Software kann. Und was nicht. Also **welche Funktionen, Module und Services die Software bietet** und welche Aufgaben sie erfüllen kann. Handelt es sich beispielsweise um eine CRM- oder ERP-Software oder um eine Lösung für die Personalverwaltung, Projektmanagement, Finanz- und Buchhaltungssoftware oder Marketing- und Automatisierungssoftware? Geben Sie an, ob API-Schnittstellen verfügbar sind, welche Drittanbieter-Tools integriert werden können und welche zusätzlichen Features dazu gebucht werden können.

### → TIPP 2: VERGÜTUNG

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Vergütung. Legen Sie fest, ob die Vergütung beispielsweise **auf einer wiederkehrenden Basis (wie bei einem SaaS-Abo)** oder auf der Grundlage von **Meilensteinen bzw. tatsächlichem Aufwand** (wie bei individueller Softwareentwicklung) erfolgt. Denken Sie bei einem SaaS-Abo auch an Preiserhöhungen. Definieren Sie zudem die Zahlungsmodalitäten, wie Zahlungsfristen, Fälligkeit und eventuelle Konsequenzen bei Verzögerungen oder Nichterfüllung.

### → TIPP 3: LAUFZEIT UND KÜNDIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Bei einem SaaS-Abo müssen Sie unbedingt die Laufzeit und eine eventuelle **automatische Verlängerung** klar und transparent regeln. Klären Sie, wann Sonderkündigungsrechte bestehen, beispielsweise bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, einer längeren Nichtverfügbarkeit der Software oder bei erheblichen Erschwernissen der Vertragserfüllung durch gesetzliche Änderungen. Definieren Sie zudem präzise **Kündigungsfristen** und die Rechtsfolgen der Kündigung.

## Schritt 2: IP und Nutzungsrechte

### → TIPP 4: LIZENZUMFANG MIT NUTZUNGSSZENARIEN KONKRETISIEREN

Legen Sie die Lizenzrechte fest (wie **Nutzeranzahl, Standort, Geräte oder Zugriffsmöglichkeiten**) und beschreiben Sie, welche Nutzungsarten erlaubt und welche ausgeschlossen sind. Beispielsweise, ob die Software nur innerhalb eines Unternehmens genutzt werden darf, ob Tochtergesellschaften sie verwenden dürfen, ob die Nutzung geografisch auf Europa beschränkt ist oder weltweit erfolgen kann und ob externe Dienstleister Zugriff erhalten dürfen. So schaffen Sie klare Regeln und vermeiden spätere Missverständnisse.

### → TIPP 5: DATENZUGRIFF UND -NUTZUNG VERTRAGLICH ABSICHERN

Beschreiben Sie detailliert, welche Daten durch die Software verarbeitet werden, welche Zugriffsrechte den Vertragspartnern zustehen und wer die Daten wirtschaftlich verwerten darf. Denken Sie in diesem Zusammenhang vor allem an den **Datenschutz** und den **Data Act**. Legen Sie auch fest, welche Partei für regelmäßige Backups verantwortlich ist und wie lange Daten im Falle einer Vertragsbeendigung gespeichert oder zugänglich bleiben.

### → TIPP 6: WICHTIGE NEBENVEREINBARUNGEN

Überlegen Sie, ob neben dem Hauptvertrag zusätzliche Vereinbarungen erforderlich sind, wie beispielsweise ein **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** bei der Verarbeitung personenbezogener Daten. Ebenso könnte eine gesonderte Regelung zur **Nutzung von KI-Technologien** sinnvoll sein, um Verantwortlichkeiten, Datenquellen, Transparenzpflichten und etwaige Haftungsfragen klar zu definieren.

## Schritt 3: Gewährleistung und SLA

### → TIPP 7: GEWÄHRLEISTUNG & HAFTUNG

Klären Sie die Gewährleistungsrechte. Bei Softwareverträgen ist es wichtig, welche Mängel als Gewährleistungsfälle gelten, wie lange die Gewährleistungsfrist dauert und welche Ansprüche der Kunde geltend machen kann (z. B. Nachbesserung, Minderung oder Rücktritt). Im B2B-Bereich sind **Gewährleistungs- und Haftungsausschlüsse** zwar eher zulässig als gegenüber Verbrauchern, erfordern jedoch eine sorgfältige Formulierung. Andernfalls riskieren Sie von Wettbewerbern **abgemahnt** zu werden.

BONUS-TIPP

### Service-Level-Agreement (SLA)

Bei SaaS-Verträgen ist ein Service-Level-Agreement (SLA) wichtig.

Grundsätzlich schulden Sie die **volle Verfügbarkeit** der SaaS-Lösung. Die ist aber in der Praxis unmöglich. Regelmäßige Wartungen, Software-Updates, unvorhersehbare technische Störungen und externe Faktoren wie Netzwerkausfälle sind unvermeidbar.

Legen Sie deshalb im SLA klar fest, **wie viel Verfügbarkeit Sie garantieren** (z. B. 95 % oder 99 %). Definieren Sie geplante **Downtime, Wartungsfenster, Updates, Servicezeiten und Support**.

Vereinbaren Sie Reaktionszeiten bei Störungen sowie Fehlerkategorien (z. B. kritisch, mittel, gering) mit entsprechenden Behebungsfristen.

Beschreiben Sie, wie Ihre Service-Level gemessen werden. Und regeln Sie Sanktionen bei Nichterfüllung (etwa durch Service-Credits, **Vertragsstrafen** oder Kündigungsmöglichkeiten).

So schaffen Sie Klarheit und vermeiden kostspielige Konflikte.

# 2 Beispiel-Struktur eines SLA

Service-Level-Agreements spielen besonders bei SaaS-Verträgen eine wichtige Rolle. Dabei ist es wichtig zu vereinbaren, welche qualitativen Standards das Produkt haben soll, wann der Support erreichbar ist und innerhalb welcher Zeit eine Fehlerbehebung erfolgen kann.

Ein SLA ermöglicht also, die Leistung in qualitativer Hinsicht messbar zu machen. Die Vertragsparteien erlangen darüber Gewissheit, ob und inwiefern das SaaS-Produkt den vereinbarten Standards entspricht, anders formuliert: wann ein „Fehler“ oder „Mangel“ vorliegt.

Die Anforderungen an ein SLA variieren je nach Produkt und Konstellation sehr stark. Deshalb stelle ich Ihnen hier **kein Muster, sondern eine Beispiel-Struktur** vor, an der Sie sich bei der Erstellung orientieren können.

→ AUF DER NÄCHSTEN SEITE

Die Beispiel-Struktur eines SLA mit allen sieben Abschnitten: vom Zweck und Geltungsbereich über Leistungskennzahlen, Support und Wartung bis zu den Service-Credits.

BEISPIEL-SLA

# SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA)

**Zwischen:** [Software-Unternehmen GmbH] (nachfolgend „Dienstleister“)
**Und:** [B2B-Kunde AG] (nachfolgend „Kunde“)
**Datum:** [XX.XX.XXXX]
**Vertragsnummer:** [XXXXXX]

## 1. ZWECK DES SLA

Dieses Service-Level-Agreement definiert die vereinbarten Serviceleistungen, deren Qualitätskriterien sowie die Verantwortlichkeiten und Rechte der Parteien. Ziel ist es, einen reibungslosen Betrieb und hohe Servicequalität sicherzustellen.

## 2. GELTUNGSBEREICH

Dieses SLA gilt für folgende Services:

- Bereitstellung der SaaS-Plattform [Name der Software].
- Technischer Support (siehe Abschnitt 5).
- Software-Updates und Wartungsarbeiten (siehe Abschnitt 6).

## 3. LEISTUNGSKENNZAHLEN (KPIS)

### 3.1 Verfügbarkeit

- Service-Uptime: 99,9 % monatlich, gemessen im Kalendermonat.
- Ausnahmen: Geplante Wartungsarbeiten und höhere Gewalt.

### 3.2 Antwortzeiten

- Support-Anfragen: Maximal 2 Stunden während der Geschäftszeiten (09:00–18:00 Uhr).
- Kritische Störungen: Sofortige Bearbeitung innerhalb von 30 Minuten.

## 4. RECHTE UND PFLICHTEN

### 4.1 Pflichten des Dienstleisters

- Sicherstellung der Verfügbarkeit gemäß Abschnitt 3.
- Regelmäßige Überprüfung der Systemintegrität.
- Proaktive Kommunikation geplanter Wartungsarbeiten.

### 4.2 Pflichten des Kunden

- Einhaltung aller Nutzungsvorschriften der SaaS-Plattform.
- Bereitstellung aktueller Kontaktinformationen für Supportfälle.
- Mitteilung von Problemen unverzüglich über das vereinbarte Ticket-System.

## 5. SUPPORT-LEISTUNGEN

### 5.1 Supportzeiten

- Montag bis Freitag, 09:00–18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen).

### 5.2 Eskalationsstufen

- **Stufe 1:** Erste Rückmeldung innerhalb von 2 Stunden.
- **Stufe 2:** Weiterleitung an den technischen Leiter innerhalb von 4 Stunden, falls ungelöst.
- **Stufe 3:** Kritische Eskalation direkt an die Geschäftsführung nach 12 Stunden, falls ungelöst.

## 6. WARTUNGSARBEITEN UND UPDATES

### 6.1 Geplante Wartungsarbeiten

- Wartungsfenster: Jeden ersten Samstag im Monat, 22:00–02:00 Uhr.
- Kunden werden mindestens 72 Stunden im Voraus informiert.

### 6.2 Updates

- Sicherheitsupdates: Automatische Anwendung innerhalb von 24 Stunden nach Freigabe.
- Funktionsupdates: Bereitstellung nach Kundenkommunikation mindestens 7 Tage vorher.

## 7. SERVICE-CREDITS

Bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeitszusagen (Abschnitt 3.1) erhält der Kunde Service-Credits:

- Verfügbarkeit < 99,9 %: 5 % des monatlichen Entgelts als Gutschrift.
- Verfügbarkeit < 95 %: 10 % des monatlichen Entgelts als Gutschrift.

IT-VERTRAGSRECHT

# IT-Verträge, die Software-Projekte tragen.

Wir gestalten, prüfen und verhandeln IT-Verträge. Klar im Umfang, fair im Risiko, belastbar in der Umsetzung.

Unser Team verbindet juristisches Know-how mit technischem Verständnis und Augenmaß. Wir begleiten Ihr Software-Projekt vom Kick-off bis zum Go-Live. Unsere Kanzlei ist im IT-Recht und im Datenrecht mehrfach ausgezeichnet.

**So beraten wir Sie im IT-Vertragsrecht:**

- SaaS-Vertrag
- Softwareerstellungsvertrag
- Agile Softwareentwicklung
- Produkthaftung für Software
- ERP-Software
- Software-Lizenzvertrag
- Softwareüberlassungsvertrag
- Urheberrecht bei Softwareentwicklung
- AGB für Software & Services
- Vertragsgestaltung IoT & Streitigkeiten über Software-Projekte

IHR ANSPRECHPARTNER



**Bernhard Harle**
Rechtsanwalt, Senior Associate
harle@srd-rechtsanwaelte.de

E info@srd-rechtsanwaelte.de
T +49 (0)30 21 30 028-0
W srd-rechtsanwaelte.de

JUVE HANDBUCH 2025|2026

The LEGAL 500 DEUTSCHLAND TOP KANZLEI 2025

The LEGAL 500 DEUTSCHLAND BOUTIQUE-KANZLEI DES JAHRES 2025