

Wenn das IT-Projekt zu platzen droht

Schlichtungsstelle der Berliner Wirtschaft: Tipps für außergerichtliche Konfliktlösungen

Geschäftsbeziehungen in der IT-Branche sind meist auf Dauer angelegt und bieten ein großes Potenzial für Streitigkeiten. Kommt es zu Konflikten zwischen Anbietern und Kunden von IT-Leistungen, werden diese immer noch häufig in langwierigen Gerichtsverfahren ausgetragen. An deren Ende steht oftmals die endgültige Scheidung der Projektpartner. Das muss nicht sein. Für ein konfliktfreies Miteinander in komplexen IT-Projekten kann man vorsorgen und sich professionelle Unterstützung holen.

Einen typischen Konfliktfall schildert der IT-Sachverständige Dieter Klapproth. Ein Softwareanwender beabsichtigt, eine neue Software einzuführen. Da der beauftragte Softwareersteller die Anforderun-

gen waren nicht wünschgemäß und der Terminplan lief aus dem Ruder. Es traten Zusatzforderungen auf und alle zusätzlichen Tätigkeiten wurden nach Aufwand abgerechnet. Nach zwei Jahren beschwerlicher Zusammenarbeit und Kosten in doppelter Höhe wurde ein Prozess zur Rückabwicklung angestrengt. Der IT-Fachanwalt sowie die Gerichtskosten und das gerichtlich eingeholte Gutachten verschlangen weitere 120 000 Euro.

Verträge zur Softwarebeschaffung werden in der Regel vom Lieferanten erstellt und sollten daher vom Kunden gründlich geprüft werden. Es müssen Kosten für Lizenzen, Laufzeiten, Zusatzkosten für Programmergänzungen, Schnittstellen, Datenkonvertierung, Implementierung, Schulungen, Abnahme, Service, Reaktionszeiten und Hotline geregelt werden.

Sofern die Erfahrungen für die Erarbeitung von Anforderungsprofilen, Bewertung von Pflichtenheften und das Controlling beim Besteller nicht vorhanden sind,

stelle der Berliner Wirtschaft ist eine Einrichtung von IHK Berlin und Berliner Anwaltsverein e.V. Sind beide Parteien kooperationsbereit, kann binnen zwei Wochen ein Schlichtungstermin anberaumt und der Streit beigelegt werden.

Kosten entstehen für den Zeitaufwand des Schlichters (150 Euro zzgl. MwSt./ Std.). Die Schlichtungsstelle unterstützt die Parteien bei der Auswahl des Schlichters. Unter Berücksichtigung der Interessen der Geschäftspartner unterbreitet der Schlichter einen Lösungsvorschlag. Für IT-Verfahren kann auch ein Schlichterteam aus einem Rechtsexperten und einem Sachverständigen gebildet werden. Die Kombination von juris-

tischem und technischem Sachverstand sorgt dafür, dass die Lösung nicht nur juristisch wasserdicht, sondern auch praktikabel ist.

Sabine Zschache

gen des Anwenders aus der Vergangenheit kannte, wurde auf die Erstellung eines Lastenheftes verzichtet. Die neue Software wurde vorgestellt, Zusatzwünsche besprochen und ein Vertrag über 520 000 Euro unterschrieben. Alles schien geordnet zu sein, aber der anschließende Alltag war für die Projektpartner ernüchternd. Die Implementierung dauerte länger als vereinbart, die Konvertierung alter Daten machte erhebliche Probleme, die Zusatzfunktio-

„Ursache in 90 Prozent der Streitfälle ist, dass der Kunde nicht schriftlich fixiert hat, welche Unternehmensprozesse in der Software abgebildet sein müssen. Somit können diese Forderungen nicht in die Softwareverträge einfließen“, berichtet Dieter Klapproth. Es sollten alle Mitarbeiter einbezogen werden, die die Software benutzen werden. Außerdem müssen Arbeiten wie Jahresabschlüsse oder Inventuren berücksichtigt werden.

kann das Know-how durch einen externen Mitarbeiter eingekauft werden. Dieser kann das Projekt partiell begleiten, coachen oder eigenverantwortlich leiten und wird nie so teuer wie ein misslungenes Softwareprojekt.

Finden die Projektpartner in einer festgefahrenen Situation selbst keinen Ausweg aus dem Konflikt, hilft ihnen die Schlichtungsstelle der Berliner Wirtschaft, zügig eine Lösung zu finden. Die Schlichtungs-

www.ihk-berlin.de
(Dok.-Nr. 64033)

Veranstaltungstipp:
„Streitfall IT-Projekt – Tipps für eine gute IT-Partnerschaft“
22. Oktober, 15 – 18 Uhr
Konferenzzentrum, IHK Berlin

Telefonsprechtag: „Für jeden Konflikt das passende Verfahren“ am 24. Oktober
Tel. 030 / 315 10 -502 /-281

FOTO: FOTOLIASALITA2010