

2.5. Termine und Mitwirkungspflichten

von Lukas Fässler/Rolf Auf der Maur

Bedeutung der Termine bei Internet Projekten

Internet Projekte stehen regelmässig unter grossem Zeitdruck. Ausserdem tauchen regelmässig Komplikationen auf, welche die Projektarbeit verzögern. Häufig realisiert der Kunde auch erst mit zunehmendem Projektfortschritt, welche Funktionen er eigentlich gerne in seine Website integriert hätte. Sodann unterschätzen viele Kunden den eigenen Zeitaufwand für die Erstellung der Inhalte und die Abnahme der vom Internet Dienstleister erbrachten Leistungen. All diese Gründe und zahlreiche mehr können dazu führen, dass sich eine Verzögerung auf den ursprünglich vorgesehenen Projektfahrplan ergibt. Um Konflikte so gut wie möglich zu vermeiden, empfehlen sich eine straffe Projektorganisation (vgl. die Empfehlungen im entsprechenden Textbaustein) sowie klare vertragliche Regelungen über die Mitwirkungspflichten des Kunden, die Einhaltung der Termine und das bei Änderungen zu beachtende Verfahren.

Folgen der Nichterfüllung von Mitwirkungspflichten

Verzögerungen und Mehraufwand durch nicht richtige Erfüllung von Mitwirkungspflichten gehen zulasten des Verantwortlichen. Das bedeutet für den Internet-Dienstleister, dass er allenfalls mit der Leistung (nach Abmahnung durch den Kunden) in Verzug gerät und dafür haften muss. Der Internet-Dienstleister soll nicht für Verzögerungen einstehen müssen, die sich aus der Nichterfüllung oder aus der verspäteten Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden ergeben. Ist der Kunde in Verzug, sollen die nachfolgenden Terminverpflichtungen des Dienstleisters stillstehen.

Aenderungsverfahren

Während der Erbringung von Leistungen können beide Vertragsparteien grundsätzlich jederzeit Aenderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Nur ein straffes Projektmanagement garantiert in diesem Falle, dass Arbeitsaufwand und Termine durch solche Aenderungsbegehren nicht ausser Kontrolle geraten. Der Internet-Dienstleister ist deshalb gut beraten, wenn er Aenderungsanträge des Kunden in einem geordneten Verfahren abhandelt. Der Internet-Dienstleister muss den Kunden in jedem Fall über die Auswirkungen auf das Projekt, die Preise und Termine informieren. Beeinflusst eine solche Abklärung den Projektfortschritt erheblich, muss der Internet-Dienstleister den Kunden über die Dauer und die Kosten einer detaillierten Abklärung, die vorläufige Einschätzung der Realisierbarkeit und die Konsequenzen auf das Projekt unterrichten. Aus Beweiszwecken erfolgt eine solche Information regelmässig schriftlich. Daraufhin empfiehlt es sich in jedem Falle vom Kunden eine schriftliche Bestätigung über die Ausführung einer entsprechenden Aenderung zu verlangen. Solange keine schriftliche Einigung über die Aenderungen zustandekommt, läuft das Projekt unverändert weiter.

Vorschlag für Vertragsklauseln

Projektorganisation

Zum Zweck einer geordneten und risikominimierten Projektabwicklung regeln die Vertragsparteien die gemeinsamen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen im vorliegenden Projekt in einer separaten Projektorganisation (Anhang 1). Diese sorgt für die qualitäts-, kosten- und termingerechte Erfüllung des Projektauftrages. Die Vertragsparteien sind bis zur Beendigung des Projektes zur Mitwirkung in der Projektsteuerung und in den einzelnen Projektteams verpflichtet. Sie stellen dafür die mit den notwendigen Entscheidungskompetenzen ausgestatteten Mitarbeiter zur Verfügung.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde unterstützt den Internet-Dienstleister bei der Erbringung seiner Dienstleistungen im wesentlichen durch rechtzeitige und klare Instruktion, Zurverfügungstellung der erforderlichen Informationen in dem vom Internet-Dienstleister angeforderten Format, Sicherstellung einer permanenten Zugriffsberechtigung auf alle zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Komponenten des EDV Systems des Kunden sowie Zurverfügungstellung geeigneter Mitarbeiter in genügender Anzahl, um die vertraglichen Mitwirkungspflichten des Kunden zu erfüllen. Der Kunde bezeichnet gegenüber dem Internet-Dienstleister eine Ansprechperson, welche für Entscheidungen betreffend den Vertragsgegenstand autorisiert ist.

Alle Kosten, die aus der Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen, werden vom Kunden getragen. Entsteht für den Internet-Dienstleister Mehraufwand, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, so wird dieser in Rechnung gestellt.

Termine

Die in der Auftragsbestätigung festgelegten Termine sind verbindlich. Periodische Standortbestimmungen dienen dazu, deren Einhaltung zu gewährleisten. Abweichungen sollen möglichst frühzeitig festgestellt werden. Allfällig notwendige Anpassungen des Terminplanes bedürfen der Zustimmung beider Vertragspartner, wobei diese Zustimmung nicht aus unangemessenen Gründen verweigert werden darf. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, stehen die nachfolgenden Terminverpflichtungen vom Internet-Dienstleister für die Dauer des Verzugs still.

Ist die Nichteinhaltung eines Termins auf das Verschulden des Internet-Dienstleisters zurückzuführen, hat der Kunde das Recht, eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur Erfüllung anzusetzen. Kann der Internet-Dienstleister auch innerhalb dieser Nachfrist das Arbeitsergebnis nicht erbringen, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

Aenderungsverfahren

Die nachträgliche Aenderung irgendeiner vertraglichen Leistung ist grundsätzlich möglich, setzt aber in jedem Fall eine *schriftliche* Aenderung in einem zusätzlichen Anhang voraus. Dabei sind allfällige Auswirkungen auf den Terminplan und die Gesamtvergütung festzulegen. Der Internet Dienstleister teilt dem Kunden in der Regel innerhalb von 30 Tagen mit, welche Auswirkungen ein Aenderungswunsch auf Termine und Preise zur Folge hat.