

# Exit-Szenarien nach DORA – Wann wird die IKT-Dienstleistung zur Schlechtleistung?



## Banken-Praxis-Seminar · 7 CPE-Punkte

Anforderungen an den  
Dienstleisterwechsel  
und die Maßnahmen  
bei Schlechtleistungen!

**20**  
Jahre  
AKADEMIE  
HEIDELBERG.

- DORA-/Aufsichts-Anforderungen an die Sanktionierung des Dienstleisters und den Ausstieg aus Auslagerungsvereinbarungen
- Nachvollziehbare Leistungsbewertung anhand vorher (vertraglich!) festgelegter Kriterien und Ableitung von Exit-Szenarien
- Maßnahmen bei Schlechtleistung des Dienstleisters/SLAs
- Exit-Planungen im Kontext von Weiterverlagerungen/UAVs
- Verlängerungsoptionen trotz gekündigtem Auslagerungsvertrag
- Sauberer DL-Wechsel: Exit-Management & Ausstiegs-Strategien

### Referierende



Michaela Witzel  
Rechtsanwältin, Partnerin  
Fachanwältin für IT-Recht  
Witzel Erb Backu & Partner Rechtsanwälte mbB



Carsten Hoeschel  
Experte Outsourcing Governance  
Deutsche Börse AG  
Eschborn

# Exit-Szenarien nach DORA – Wann wird die IKT-Dienstleistung zur Schlechtleistung?

## Programm

### **Michaela Witzel, Witzel Erb Backu & Partner** · 9:00–13:00 Uhr Exit-Szenarien und Maßnahmen bei Schlechtleistung des Dienstleisters

- Aufsichts-Anforderungen an die Sanktionierung des IKT-Dienstleisters und den Ausstieg aus bestehenden Auslagerungsvereinbarungen – Laufendes Monitoring anhand vorher festgelegter/vereinbarter Kriterien
- Maßnahmen bei Schlechtleistung des Auslagerungsdienstleisters
  - Zivilrechtliche Grundlagen für Sanktionsmaßnahmen (Voraussetzungen und Rechtsfolgen)
    - Allgemeiner Schadensersatz bei Pflichtverletzungen (einschließlich Schlechtleistung) im Rahmen des Auslagerungsverhältnisses
    - Schadensersatz bei Verzug der vereinbarten Dienstleistung
    - Schadensersatz statt der Leistung – Inwieweit sind die vereinbarten Schadenersatzhöhen angemessen bzgl. der Folgen aus der Nichterbringung der Dienstleistung
    - Vertragsstrafen – Herangehensweise bei der Ermittlung der angemessenen Höhe
  - Vertragsstrafen (Pönenal), pauschalierte Minderung und pauschalierter Schadensersatz
  - Service Credits beim Zugriff auf »Ersatz«-Dienstleister
  - Bonus-/Malusregelungen – Festlegung einer nachvollziehbaren Leistungsbewertung
  - Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten bei Auslagerungsverträgen und SLAs
- Exit-Szenarien bei Auslagerungsverträgen und SLAs
  - Zivilrechtliche Grundlagen für die (fristlose) Vertragsbeendigung – Voraussetzungen und Rechtsfolgen für den Dienstleister und das Auslagerungsunternehmen
    - Rücktritt und Rückabwicklung
    - Störung der Geschäftsgrundlage

- Ordentliche Kündigung
- Außerordentliche Kündigung
- Sonderkündigungsrechte
- Verlängerungsoptionen trotz gekündigtem Auslagerungsvertrag/SLA
- Exit-Management und Ausstiegs-Strategien: Rücktritt und Rückabwicklung
  - Überleitungsunterstützung – Pflichten des (ehem.) Dienstleisters für einen sauberen und nahtlosen Übergang auf den neuen Dienstleister bzw. Unterstützung beim Re-Insourcing
  - Datenmigration – Anforderungen an die sichere vollständige und zeitgerechte Übertragung der beim Dienstleister gespeicherten Daten
  - Besonderheiten beim Betriebsübergang

- Fazit und Praxistipps

### **Carsten Hoeschel, Deutsche Börse AG** · 14:00–16:00 Uhr Exit-Szenarien und Maßnahmen bei Schlechtleistung – Praktische Umsetzung im Auslagerungsmanagement und in der Dienstleister-Steuerung

- Für welche Auslagerungen braucht man Exit-Strategien?
- Vorgehensweise beim Aufstellen einer Exit-Strategie – wesentliche Inhalte und Detailierungsgrad
- Exit-Aktivitäten sinnvoll planen und Vorkehrungen treffen
- Vereinbarungen mit dem Service-Provider im Hinblick auf einen potentiellen Exit
- Eskalationen und Meldeerfordernisse
- Anforderungen an die Meldung von Schlechtleistungen und Dienstleister-Wechsel bei wesentlichen Auslagerungen
- Exit-Planungen im Kontext von Weiterverlagerungen
- Praktisches Vorgehen bei der Quantifizierung von Schlechtleistungen
- Das Zusammenspiel von Risikoanalyse und Exit-Strategie
- Wie »real« können Dienstleister-Wechsel ohne konkreten Anlass simuliert werden?

## Seminarziel

Die Anforderungen von DORA und MaRisk verlangen eine laufende Kontrolle der zu erbringenden Leistungen bei Auslagerung, Fremdbezug und IKT-Drittdienstleistungen. Hierfür sind vorab(!) aber klare, messbare und beurteilbare Kriterien vertraglich festzulegen, wann der Dienstleister seinen Verpflichtungen (noch) nachkommt und ab wann eine Schlechtleistung vorliegt.

Gleichzeitig muss festgelegt werden, welcher Grad der Schlechtleistung vom auslagernden Unternehmen noch akzeptiert wird und ab welchem Grad der Schlechtleistung (dauerhaft oder in Summe) ein Ausstieg (Exit) vorgenommen wird. Insbesondere die exakte Spezifizierung und Abgrenzung der zu erbringenden Leistungen, die Vereinbarung einer bestimmbaren und messbaren Dienstleistungsgüte sowie die Festlegung von konkreten Leistungszielen gestaltet sich in der Praxis aber schwierig. Zivilrechtliche Aspekte bei Schlechtleistung und (Sonder-)Kündigung bleiben in Dienstleistungs-Verträgen oft gänzlich unberücksichtigt.

Der Wechsel auf einen neuen Dienstleister ist (im laufenden Betrieb) oft sehr schwierig und stellt die betroffenen Institute und ihre Prozesse vor große Herausforderungen.

Im Seminar setzen sich die erfahrenen Referierenden mit aktuellen Auslegungs- und Umsetzungsfragen auseinander und geben wertvolle Hinweise und DORA-Praxistipps.

## Zielgruppe

Aus der Praxis für die Praxis!

Wir wenden uns insbesondere an die Mitarbeitenden der Bereiche:

- Auslagerungsmanagement, Dienstleistersteuerung und Vertragsmanagement
- Bankrecht, Compliance und Governance
- IT, IT-Organisation, Informationssicherheit (ISB) und Datenschutz (DS)
- Interne Revision, IT-Revision und IKT-Kontrollfunktion
- Notfallmanagement (BCM/ITSCM) und Prozessmanagement
- sowie andere interessierte Fach- bzw. Grundsatzbereiche, Vorstandsmitglieder und Geschäftsleitung, externe Prüferinnen und Prüfer sowie Bankdienstleister

## Gute Gründe für Ihre Teilnahme

- Sie erarbeiten sich aktuelles Know-how zu spezifischen Anforderungen an Exit-Szenarien und die Beurteilung der Leistungsgüte des Dienstleisters/SLAs
- Sie erhalten sofort anwendbare Umsetzungstipps für Ihr Institut und Ihren Bereich
- Sie klären offene Fragen für Ihren Bereich oder Ihr Institut mit den Referierenden
- Sie erhalten wertvolle Praxistipps im Erfahrungsaustausch mit anderen Praktiker\*innen

## Unsere Referierenden



### Michaela Witzel

Rechtsanwältin, Partnerin und Fachanwältin für IT-Recht  
Witzel Erb Backu & Partner Rechtsanwälte mbB

*Frau Witzel ist Rechtsanwältin und Fachanwältin für IT-Recht mit Schwerpunkt auf Vertragsgestaltung und Vertragsverhandlungen bei Softwareprojekten (auch agil), IT-Outsourcing, Business Process Outsourcing und bei Transaktionen mit IT-Bezug. Sie berät internationale IT-Dienstleister mit Fokus auf die Finanz- und Versicherungswirtschaft bei Projekten im deutschen Markt und im Europäischen Ausland.*



### Carsten Hoeschel

Experte Outsourcing Governance  
Deutsche Börse AG, Eschborn

*2008 kam Carsten Hoeschel erstmals mit dem Outsourcing-Management im Finanzsektor in Kontakt. Mit der Abspaltung des Depot- und Wertpapierverwaltungs-Geschäfts aus einem deutschen Bankinstitut blieben wichtige Prozesse bei der Muttergesellschaft, und Carsten Hoeschel spielte eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung der Outsourcing-Management-Funktion.*

# Seminar-Vorschläge

**DORA-konformer Umgang mit Eigen-Anwendungen & IDV**  
7. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

**IKT und DORA im Fokus:  
Informationssicherheit & IKT-Risikomanagement**  
8. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

**Prüfung AT 9 MaRisk (Auslagerungen) vor  
dem Hintergrund neuer DORA-Vorgaben**  
13. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

**Auslagerungen & IKT-Dienstleistungen  
im Fokus von Aufsicht, MaRisk & DORA**  
14. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

**Neue DORA- und Aufsichts-Anforderungen an  
(IKT-)Notfallmanagement & BCM**  
21. Oktober 2025, Online-Veranstaltung

**Zertifizierter Auslagerungs-Manager (MaRisk) &  
IKT-Dienstleister-Steuerer (DORA)**  
26. bis 28. November 2025, Online-Veranstaltung

**IKT Spezial für Compliance & Governance**  
2. Dezember 2025, Online-Veranstaltung

► Diese und weitere Seminar-Angebote finden Sie bei uns  
online unter [www.akademie-heidelberg.de/online-seminare](http://www.akademie-heidelberg.de/online-seminare)

## Zusätzliche Informationen

Fragen zu diesen Schulungen oder unserem gesamten  
Seminar-Programm beantworte ich Ihnen sehr gerne.



Björn Wehling  
Telefon 06221/65033-44

b.wehling@akademie-heidelberg.de

## Anmeldeformular

Exit-Szenarien nach DORA – Wann wird die  
IKT-Dienstleistung zur Schlechtleistung?

Name

Vorname

Position

Firma

Straße

PLZ / Ort

Tel. / Fax

E-Mail

Name der Assistenz

Datum Unterschrift

Senden Sie Ihre Anmeldung bitte an: [anmeldung@akademie-heidelberg.de](mailto:anmeldung@akademie-heidelberg.de)

### Termin + Seminarzeiten

Dienstag, 18. November 2025  
9:00–16:00 Uhr  
Online-Zugang ab 8:45 Uhr  
Seminar-Nr. 2511BA093 W

### Teilnahmegebühr

€ 590,- (zzgl. gesetzl. USt)

Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme am  
Online-Seminar sowie die Präsentation  
als PDF-Datei.

Im Anschluss an das Seminar erhalten Sie  
ein Zertifikat, das Ihnen die Teilnahme an  
der Fortbildung bestätigt.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten unsere Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen  
(Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen,  
wenn gewünscht, gerne zusenden.  
Diese können Sie jederzeit auch  
auf unserer Website einsehen:  
[www.akademie-heidelberg.de/agb](http://www.akademie-heidelberg.de/agb)

### Zum Ablauf

- Vor dem Seminartag erhalten Sie von uns eine E-Mail mit einem Link,  
über den Sie sich direkt in die Online-Veranstaltung einwählen können.
- Für Ihre Teilnahme ist es nicht notwendig,  
ein Programm herunterzuladen.  
Sie können am Seminar direkt per Zoom  
im Internet-Browser teilnehmen.
- Über Ihr Mikrofon und Ihre Kamera  
können Sie jederzeit Fragen stellen und  
mit den Referierenden und weiteren  
Teilnehmenden diskutieren. Alternativ  
steht auch ein Chat zur Verfügung.

**AH AKADEMIE  
HEIDELBERG**

**AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH**  
Maaßstraße 28 · 69123 Heidelberg  
Telefon 06221/65033-0  
[info@akademie-heidelberg.de](mailto:info@akademie-heidelberg.de)  
[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)

