

# Ärger mit EDV-Dienstleistern vermeiden

Immer wieder gibt es Auseinandersetzungen nach der Beauftragung von EDV-Dienstleistern. Von zu teuren oder zu schlechten Leistungen ist schnell die Rede. Dabei ließe sich so mancher Ärger im Vorfeld vermeiden und selten ist nur Ihr EDV-Partner schuld an dem Dilemma ...

Ausgangspunkt eines strittigen Auftrags sind im Alltag meist uneindeutige EDV-Probleme, die es zu beseitigen gilt, oder auch umfangreichere Umrüstungen eines Systems. Oft kennt der Auftraggeber selbst die Ursache seiner EDV-Schwierigkeiten nicht genau oder er ist sich des Aufwandes nicht bewusst, der sich aus dem Umstieg auf ein neues System ergibt – komplette Neuinstallation des Netzwerkes mitsamt der umfangreichen Software, Konvertierung alter Daten und die Wiederherstellung der gesamten Funktionen, wie sie auch im alten System bislang genutzt wurden.

Genau hier liegt die Wurzel der meisten Probleme zwischen Auftraggeber und EDV-Firmen: Auf die Schnelle, manchmal sogar nur telefonisch, wird ein Auftrag erteilt, dem eine konkrete Leistungsbeschreibung fehlt.

Auch wenn es etwas mehr Aufwand kostet, gilt es daher in erster Linie, vorgenannte Kardinalfehler zu vermeiden. Aufträge sollten unbedingt schriftlich erteilt werden, denn mündliche Absprachen sind meist nicht beweisfähig und helfen daher im Streitfall überhaupt nicht. Außerdem sollte die Leistungsbeschreibung so konkret wie möglich formuliert werden. Denn auch wenn sich ein Systemhaus meist herausreden wird, dass hier ein Dienstvertrag vorliege und es demnach nur das zur Verfügung stellen seiner Kompetenz und Dienste bei Bezahlung der aufgewandten Zeit schulde – das Systemhaus schuldet Ihnen damit einen konkreten Erfolg. Sie wiederum schulden ihm dafür die Entgeltung der Arbeitszeit. Um so besser ist es daher für Sie, wenn sich das Systemhaus vorab auf einen pauschalen Betrag einlässt.

Fäirerweise sollte hier gesagt werden, dass die Systemhäuser oft genug ebenfalls Recht haben. Als Beispiel soll eine Datenkonvertierung von einem alten in ein neues System dienen. Wenn alles glatt läuft, kann ein schneller Rechner solch einen Konvertierungsablauf in vielleicht zwei Stunden automatisch bewältigen. Doch nur selten sind über mehrere Jahre gesammelte Daten zu 100 % konsistent. Das mag bei so genannten Karteileichen zuvor nicht weiter auffallen, doch fast immer ist eine mehr oder weniger aufwändige

manuelle Nachbearbeitung erforderlich. Und dieser Aufwand kann erst bei der eigentlichen Konvertierung beziffert werden. Selbst eine Probekonvertierung mit Musterpatienten kann zuvor nicht alle Schwachstellen offenlegen.

Und um beim Beispiel der Systemumstellung zu bleiben: Hier können die Vorstellungen beider Seiten sehr leicht auseinander gehen. Klarheit schafft nur, wenn vorher eindeutig festgelegt wurde, welche Daten die Konvertierung umfasst: Werden grundsätzlich alle Patientendaten konvertiert oder vielleicht doch nur ein Teil davon? Werden alle Daten auch strukturiert im Zielsystem abgelegt? Werden auch Praxisdaten (Adressen, Kürzel usw.) automatisch konvertiert? Oder müssen Praxisdaten grundsätzlich erneut manuell eingegeben werden, und zwar als eigens berechnete Dienstleistung? Transparente Vereinbarungen helfen hier beiden Seiten, Missverständnissen vorzubeugen.

Ein weiterer Punkt, der Ihnen im Streitfall vor Gericht leicht zum Verhängnis werden kann, ist Ihre Mitwirkungspflicht. Oder auch die genaue vorherige Festlegung, wo Ihre Unterstützung erforderlich ist, in welcher Form Daten und Informationen zur Verfü-

gung gestellt werden. Hier wird Ihr Vertragspartner ohne Mühe ein paar technische Punkte finden, die er bei Auftragserteilung nicht wissen konnte (und mit denen er auch ein paar Stunden Zeit schinden kann). Und das ist auslegbar als mangelnde Aufklärung Ihrerseits. Optimal wäre es daher für Sie, wenn Ihnen Ihr Systemhaus schriftlich zusichert, dass man sich Ihr System und den Datenbestand angesehen hat und dass man eine Installation, Umstellung oder auch nur eine Dienstleistung zu einem festen Termin abgeschlossen haben wird.

## Fazit

Der Aufwand, einen Auftrag genau zu definieren, sollte Ihnen einiges wert sein. Und das ist nicht nur die Sicherheit in einem eventuellen Streitfall, sondern auch die Klarheit, was ein Auftrag am Ende kosten kann. Sprechen Sie auch Ihre Mitwirkungspflichten an und vereinbaren Sie, ob Ihnen Ihr Geschäftspartner nur Zeit oder auch Erfolg schuldet.

*Anschrift des Verfassers:  
Jörg Garritzmann, Systemberater,  
Kathagen 12, 48565 Steinfurt*

