

Outsourcing von Web-Applikationen – 20 Fragen an den Anbieter

Fragen zur Unternehmung und Infrastruktur

- Wie viele Mitarbeiter verfügen über das notwendige Fachwissen?
- In welchem Rechenzentrum wird der Server betrieben und wie ist dieses ausgestattet?
- Wem gehören die Server (Eigentümer!)?
- Welche Referenzen im ähnlichen Umfang hat der Anbieter vorzuweisen?
- Ist (vor allem bei Schwierigkeiten) ein persönlicher Ansprechpartner zugewiesen und erreichbar?

Fragen zum Vertrag

- Sind die einzelnen Dienstleistung genau umschrieben und die Kosten detailliert ausgewiesen?
- Existiert ein Service Level Agreement (SLA)?
- Sind im SLA auch die Massnahmen bei Nicht-Erreichung definiert?
- Unter welchen Umständen ist eine vorzeitige Vertragsauflösung möglich?
- Wenn der Anbieter auf Leistungen von Drittanbieter zurückgreift:
Sind diese und damit verbundene Vertragsverhältnisse ausgewiesen?

Fragen zu Datenschutz und Datensicherheit

- Wer hat Zugriff auf die Systeme und wie sieht die Vertraulichkeitsvereinbarung mit diesen Mitarbeitern aus?
- Wie ist die interne Datenschutz-Policy geregelt?
- Wie ist der Prozess bei einem Mitarbeiterwechsel geregelt?
- Welche Backup-Massnahmen sind möglich und wie werden diese durchgeführt?
- Welche Massnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit ergreift der Anbieter bei der Vertragsbeendigung?

Fragen zu Prozessen

- Wie sieht der Update-Prozess an System und Systemdiensten aus?
- Wie erfolgt die Einstufung von sicherheitskritischen Updates und wie bearbeitet der Anbieter diese?
- Mit welchem Vorlauf wird man als Kunde über Wartungsarbeiten informiert?
- Wie ist das Worst-Case-Szenario geregelt (Ausfall Rechenzentrum)?
- Welche Arbeiten und Massnahmen werden dokumentiert?