

Risikoschutz in der IT-Security

Die Statistiken der IT-Welt sind ernüchternd: Laut einer Untersuchung von IAG Consulting scheitern 68 Prozent aller IT-Projekte, Computerworld.ch berichtet sogar, dass 80 Prozent der IT-Projekte nicht wie geplant umgesetzt werden. Eine paneuropäische Capgemini Studie vom November 2008 belegt zudem, dass 96 Prozent aller IT-Projekte nicht im Zeitplan und 91 Prozent nicht innerhalb des Kostenrahmens abgeschlossen wurden. Wenn das IT-Projekt nicht optimal gelaufen ist und der Auftraggeber dadurch Verluste erleidet, ist mit Schadenersatzansprüchen gegenüber dem IT-Dienstleister zu rechnen. Damit Fehler und die damit verbundenen Forderungen des Kunden nicht existenzbedrohend werden, ist ein richtiger Versicherungsschutz für IT-Profis von großer Bedeutung.

Viele IT-Dienstleister sind sich nicht bewusst, welchen Risiken sie tagtäglich ausgesetzt sind. Selbst bei größter Vorsicht können bei IT-Projekten folgenschwere, kostenintensive Fehler passieren. Zwei exemplarische Fälle zeigen dies:

1. Ein auf Antivirensoftware spezialisierter IT-Dienstleister stellte einem Kunden aus dem produzierenden Gewerbe ein Software-Update zur Verfügung. Nach der Installation brach aber das IT-System des Auftraggebers zusammen. Insgesamt 220 Arbeitsplätze wurden von PC-Abstürzen, fehlerhaftem Versenden von E-Mails, langsamem Laden der Programme etc. betroffen. Der Schadenersatz wurde mit 100.000 Euro angezeigt: erhöhter Personal- und Stundenaufwand, Produktivitätsverlust der Belegschaft, Produktionsausfall sowie Ausfall oder Verspätung von Lieferterminen trugen zu dieser Forderung bei.

2. In einem anderen Fall schloss ein kleines IT-Unternehmen einen Software-Wartungsvertrag (Betreuung eines Datenbank-Programms) mit einem Versicherungsmakler ab. Bei einem Software-Update wurden sämtliche firmeneigene Daten (Buchhaltungsdaten und Archiv mehrerer Jahre) gelöscht. Das zuvor erstellte Backup war unbrauchbar, was dazu führte, dass die Daten manuell wieder ins System eingegeben werden mussten. Der Aufwand für die Wiederherstellung der Daten belief sich auf 185.000 Euro.

Insbesondere bei Freiberuflern und kleinen IT-Dienstleistern ist zu beobachten, dass den Haftpflichtrisiken und den damit verbundenen Versicherungsthemen nicht ausreichend Aufmerksamkeit geschenkt wird. Manche schließen eine konventionel-

le Betriebshaftpflichtversicherung ab, wissen aber nicht, dass eine solche Versicherung die am häufigsten auftretenden Schadenfälle nicht abdeckt. Warum ist diese Versicherungsart für Risiken der IT-Profis nicht ausreichend? Eine Betriebshaftpflichtversicherung gewährt dem Versicherungsnehmer und den mitversicherten Personen Schutz, wenn diese wegen betrieblicher Risiken von einem Dritten verantwortlich gemacht werden. Der Versicherungsschutz deckt allerdings ausschließlich Personenschäden (Tötung, Verletzung des Körpers oder Schädigung der Gesundheit von Menschen), Sachschäden (Beschädigung, Verderben, Vernichtung oder Abhandenkommen von Sachen oder Geld) oder Vermögensfolgeschäden aus Personen- und Sachschäden, nicht aber reine Vermögensschäden.

Die häufigsten Risiken

In der Realität treten jedoch am häufigsten Erfüllungsfolgeschäden oder Verzugschäden auf. Sogenannte gestörte Dauerschuldverhältnisse können dabei eine besondere Rolle spielen. Ein Dauerschuldverhältnis ist ein Vertrag, der durch einen fortlaufenden Leistungsaustausch charakterisiert ist. Wenn zum Beispiel beim Installieren einer Antivirensoftware die vereinbarten Zeiten nicht eingehalten werden, spricht man von gestörten Dauerschuldverhältnissen. Verzugsschäden oder Verzögerungen bei der Fertigstellung können zum Beispiel bei einer umfangreichen Softwareentwicklung und -implementierung entstehen. Erfüllungsfolgeschäden entstehen wegen Nicht- oder Schlechterfüllung der Leistung und der Verletzung vertraglicher Nebenpflichten, zum Beispiel mit so schwerwiegenden Folgen wie entgangenem Gewinn wegen

einer Betriebsunterbrechung beim Auftraggeber. Viele Unternehmen sind der Meinung, dass solche Risiken nicht versicherbar sind.

Für die oben genannten Schäden gibt es jedoch eine spezielle Versicherung – die sogenannte E&O, die Errors & Omissions-Dekung, die Vermögensschäden aufgrund von Fehlern und Unterlassungen deckt. Die aus dem angelsächsischen Raum stammende E&O ist auf die Bedürfnisse der IT-Branche zugeschnitten und in Deutschland auch als Vermögensschadenversicherung bekannt. Eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung leistet im Gegensatz zur Betriebshaftpflichtversicherung Schadenersatz, wenn beim Auftraggeber reine Vermögensschäden entstehen (also nicht die Personen- oder Sachschäden). Als Vermögensschäden zählen etwa Schäden durch Programmierungs-, Implementierungs- und Beratungsfehler, Verlust oder Beschädigung von Daten inklusive der Kosten für die Wiederherstellung, Aufwendungen des Auftraggebers in Erwartung einer vertragsgemäßen Leistung (wie zum Beispiel die Anschaffung einer neuen EDV-Anlage für die in Auftrag gegebene Software) bis hin zu Betriebsunterbrechungsschäden beim Auftraggeber.

Risikomanagement bei der Vergabe von IT-Dienstleistungen

Wenn es zu Schadenersatzansprüchen kommt, müssen die Kosten für die entstandenen Schäden vom Dienstleister getragen werden. Die Verluste, wie entgangener Gewinn, Produktionsstillstand oder der Aufwand für die Wiederherstellung von Daten betreffen zunächst den Auftraggeber. Daher ist ein gutes Risikomanagement bei der Vergabe von IT-Dienstleistungen essentiell. Immer mehr Kunden überprüfen, ob die von ihnen beauftragten Softwarehäuser oder IT-Dienstleister auch einen adäquaten Versicherungsschutz haben. Bei Ausschreibungen größerer Projekte ist die Vorlage einer entsprechenden Versicherung eine Grundvoraussetzung. Im Schadenfall (zum Beispiel Erfüllungsfolgeschäden durch eine fehlerhafte Software) kann der Auftraggeber zwar Schadenersatzansprüche stellen und Recht bekommen, wird aber keine ent-

sprechende Entschädigung erhalten, wenn der Dienstleister nicht versichert ist und mit dem eigenen Vermögen in Höhe des Schadens nicht aufkommen kann. Daher ist

Kunden weltweit versichert, ist jeder 10. bis 20. Vertrag, den Hiscox abschließt, von einem Schaden betroffen. Circa 1.250 bearbeitete Schäden gab es in UK und den

gensschaden-Haftpflichtversicherung ist üblicherweise der passive Rechtsschutz enthalten. In der Folge sind die an den Versicherungsnehmer gestellten Schadenersatzansprüche des Kunden zu prüfen und eventuell gerichtlich abzuwehren.

Sieben Empfehlungen zur optimalen Police aus der Sicht eines IT-Versicherers

Nicht jede Police, die auf dem Markt angeboten wird, bietet einen allumfassenden Schutz für einen IT-Dienstleister. Egal, ob Freelancer oder Global Player – wer eine IT-Haftpflichtversicherung abschließen möchte, muss einige Aspekte bedenken. Auch bei kleineren IT- und Software-Unternehmen ist der Bedarf an passenden Versicherungslösungen groß. Versicherungsmakler können IT-Dienstleistern bei dem Vergleich unterschiedlicher Versicherungsprodukte unterstützen. Die folgende Check-Liste hilft, eine optimale IT-Haftpflichtversicherung zu finden.

Empfehlung 1: Versicherungspolice prüfen

Zahlreiche IT-Dienstleister zahlen bereits Prämien für eine Betriebshaftpflichtversicherung, die längst nicht alle möglichen Risiken abdeckt. Wichtig ist zu prüfen, ob die bestehende Versicherungspolice eine weitgehende Deckung von Vermögensschäden bei Auftraggebern bietet.

Empfehlung 2: Alle IT-Tätigkeiten absichern

IT-Dienstleister verändern und ergänzen zuweilen ihre Leistungs- oder Produktpalette. Dabei muss beachtet werden, dass der Versicherungsschutz alle Tätigkeiten des IT-Dienstleisters umfasst, sprich, dass im Vertrag keine Aufzählung der versicherten Tätigkeiten vorgenommen wird.

Empfehlung 3: „Erfüllungsfolgeschäden“

Schäden resultieren überwiegend aus der Verletzung einer vertraglich vereinbarten Leistungspflicht zwischen IT-Dienstleister und Auftraggeber. Versicherungsschutz muss grundsätzlich alle Folgeschäden aus Schlecht- oder Nichterfüllung eines Vertrages beim Auftraggeber sowie Folgen mangelhafter Produkte oder Dienstleistungen, zum Beispiel Betriebsausfallschäden und entgangene Gewinne, abdecken.

Empfehlung 4: Verzugschäden bedenken

Mit der Police muss Sicherheit für die Folgen verspäteter Lieferung oder Leistung (Verzugsschäden) gewährleistet sein, und zwar für grundsätzlich alle Verzugsschäden und nicht mit Beschränkung auf bestimmte Ereignisse, die eine Verspätung ausgelöst haben.

Empfehlung 5: Schutz während der Arbeit

Risikant ist die Tätigkeit des IT-Dienstleisters beim Auftraggeber auch schon, bevor der Auftraggeber die finale Freigabe des Auftrags erteilt hat. Daher ist Versicherungsschutz für Schäden wichtig, die zum Beispiel bereits während der Implementierungsphase eintreten, das heißt vor dem Abschluss und der Abnahme der Arbeiten.

Empfehlung 6: Eigenschäden bedenken

Beim rechtmäßigen Zurücktreten des Auftraggebers von einem gescheiterten IT-Projekt kann es bedeutend sein, dass die bereits geleisteten Aufwendungen des IT-Dienstleisters abgesichert sind. Daher ist es insbesondere bei der Durchführung von größeren Projekten wichtig, dass der Versicherer den Ersatz der eigenen Aufwendungen des IT-Dienstleisters leistet, weil dieser bei berechtigtem Rücktritt des Auftraggebers nicht die Vergütung für seine vielleicht monatelangen Investitionen erhält.

Empfehlung 7: Erfahrener Versicherer

Nicht alle gegen den IT-Dienstleister geltend gemachten Ansprüche sind berechtigt. Daher gewinnt, vor allem in Krisenzeiten, die Unterstützung des Versicherers an Bedeutung, der mit seiner Erfahrung gegen den IT-Dienstleister geltend gemachte Ansprüche prüft und gegebenenfalls als unberechtigt – notfalls gerichtlich – abwehrt.

es ratsam für Auftraggeber, vor der Vergabe der Projekte eine Due Diligence (sorgfältige Prüfung und Bewertung des IT-Dienstleisters) durchzuführen. Damit kann der IT-Kunde selber zur Prävention möglicher Risiken beitragen. Auch eine sinnvolle Gestaltung des Projektvertrages, der alle möglichen Schadenaspekte berücksichtigt, ist wichtig.

Laut interner Statistiken des Spezialversicherers Hiscox, der seit über 15 Jahren in der IT-Branche tätig ist und mehr als 20.000

USA seit 2003 mit steigender Tendenz. Die Anzahl der Schadenmeldungen bei IT-Projekten ist 2008 im Vergleich zum Vorjahr sogar um 63 Prozent gestiegen. Die steigende Anzahl der Schadenfälle im letzten Jahr hat ihre Ursachen wahrscheinlich darin, dass in Krisenzeiten deutlich öfter Ansprüche wegen – vielleicht auch nur vermeintlich – mangelhafter Qualität von Dienstleistungen gestellt werden. Für einen Versicherer ist dies gleichbedeutend mit einem Schadenfall, denn in der Vermö-

Der Spezialversicherer Hiscox bietet maßgeschneiderte Lösungen an. Hiscox besitzt die notwendige Expertise sowie langjährige Erfahrung im Umgang mit den Risiken von IT- und Telekommunikationsunternehmen. Mit dem Produkt Net IT bietet der Spezialversicherer umfangreichen Versicherungsschutz für Unternehmen der IT-Branche. Neben wichtigen Deckungserweiterungen für Vermögensschäden bei Kunden des Versicherungsnehmers ist automatisch auch der Eigenschaden bei Zerstörung der eigenen Website, grundsätzlich eine Vertrauensschadendeckung (zum Beispiel bei Betrug durch eigene Mitarbeiter) sowie optional eine Eigenschadenversicherung für vergebliche Aufwendungen des Versicherungsnehmers bei berechtigtem Rücktritt des Auftraggebers versichert. Die Betriebs- und Umwelthaftpflicht ist ebenfalls über Net IT bereits mitversichert.

Autoren



Erich Hartmann, Underwriting Manager bei Hiscox in München



Thorsten Thurau, Underwriter bei Hiscox in München