

Rahmenvertrag

Ein Rahmenvertrag ist eine **Vereinbarung zwischen** meist **juristischen Personen**, die eine **Zusammenarbeit**, ein **Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis** oder ein **Verkäufer-Käufer-Verhältnis** betreffen.

Der Rahmenvertrag leitet sich aus der allgemeinen Vertragsfreiheit ab. Üblicherweise werden Rahmenverträge vereinbart, um zwar **grundsätzliche Aspekte der Zusammenarbeit zu regeln**, jedoch weiterhin **Freiraum für konkrete Einzelfälle** zu behalten.

Üblicherweise werden folgende Eckpunkte in einem Rahmenvertrag festgelegt:

- Grundhaltungen und Interessenlagen (Präambel)
- Liefer-/Leistungspflichten und Abnahmepflichten
- Qualitätsanforderungen
- Vertragsdauer, ggf. Kündigungsfrist
- Preise

Bei Rahmenverträgen für Warenlieferungen beispielsweise können die Menge und der Zeitrahmen für die Abnahme eines Produktes vereinbart werden. Hierbei haben Käufer den Vorteil, dass durch die Abnahme größerer Mengen im Normalfall ein **niedrigerer Preis** erzielt werden kann und die Produkte einfach abgerufen werden können. Dem Verkäufer bieten Rahmenverträge **Sicherheit** beim Absatz und der **Produktionsplanung**.

Wartungsvertrag

Die Wartung wird im Allgemeinen in regelmäßigen Abständen und häufig von ausgebildetem Fachpersonal durchgeführt. Diese **zeitlichen Fristen** und die **genauen Aufgaben der Wartung** können in einem Wartungsvertrag definiert werden. Der Wartungsvertrag bildet somit eine **Sonderform des Rahmenvertrags**.

Service-Level-Agreement (SLA)

Ein Service-Level-Agreement (SLA) bezeichnet eine **Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen**. Ziel ist es, die Kontrollmöglichkeiten für den Auftraggeber transparent zu machen, indem zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa **Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung** genau beschrieben werden.

Wichtiger Bestandteil ist hierbei das **Servicelevel**, welche die **vereinbarte Leistungsqualität** beschreibt und Angaben zu den **Leistungseigenschaften** enthält.

Beispiel: Betrieb von einem Server. Dieser soll 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche mit einer Ausfallrate von z.B. maximal 0,1 % im Jahr und einer Reaktionszeit von 30 Minuten nach Schadensmeldung von einem externen Dienstleister gewährleistet sein.