

Vorwort	5
Christiana Köhler-Schute	
Management Abstract	11
Ekkehard Spieth	
Der Weg vom SaaS zum cSaaS	15
1 Einleitung	15
2 Rückblick	15
3 SaaS oder die Qual der Wahl	16
3.1 Die IT-Sourcing-Ansätze	16
3.2 Der SaaS-Gedanke	17
3.3 Der Paradigmenwechsel	19
3.4 SaaS – Die Lösung?	20
4 Das Zeitalter nach SaaS	21
4.1 Wandel des Rechenzentrums	21
4.2 Serviceorientierte Architekturen	22
4.3 Web Services	24
4.4 Identitäten im Internet	25
5 Die Zukunft...	28
Christoph Föckeler	
Neue Technologien und Architekturen	29
1 IT im Wandel	29
1.1 Revolution Cloud Computing	30
1.2 Hosting und ASP – die Vorläufer von Cloud Computing	31
2 Kerntechnologien für Cloud Computing	31
2.1 Web Services und SOA als technologische Grundlage	32
2.2 Virtualisierung und Grid Computing	32
3 Aspekte von Cloud Computing	33
3.1 Infrastruktur as a Service	33
3.2 Platform as a Service	34
3.3 Software as a Service	34
4 Multi-tenancy: Metadaten statt Code	34
5 Ein intensiver Blick auf SaaS	35
5.1 Kosten	36
5.2 Security	37
5.3 Integration	38
5.4 Verfügbarkeit und Skalierbarkeit	39
5.5 Kundenspezifische Anpassungen	39
5.6 Weitere Faktoren	39
6 Umsetzungslevels heute	40
7 Fallbeispiel: Edelmetall-Riese W. C. Heraeus setzt auf CRM-on-demand	41

Inhalt

Ralph Cramer	
Software as a Service weitergedacht	44
1 Einleitung	44
2 SaaS ist der richtige Weg	45
3 Prozesse müssen immer passen	46
4 Vorbild Open Access Netzwerk	47
5 Neue Anbieter, neue Modelle	48
6 Mit SaaS agiler werden	49
7 Fazit	49
Klaus-Jürgen Auth	
Aspekte des SaaS-Modells: Anbieter-Allianzen	51
1 Einleitung	51
2 Phasen des SaaS-Partnerprogramms	53
3 Zusammenfassung	58
Holger Maschke und Ingo Schöbe	
Modulare Anwendungen von SaaS im Kontext der Anforderungen mittelständischer Kunden	60
1 Abstract	60
2 Outsourcing von Geschäftsprozessen als Chance	60
2.1 Dimensionen der Flexibilität	61
2.2 Hohe Standardisierung als wesentliches Mittel	62
2.3 Flexibilität als inhärentes Modell	63
3 Vertragsformen – Hoher Standard = Niedrige Kosten	64
4 Technologien als Basis für flexible Geschäftsprozesse	66
5 Spezialisierung der Spezialisten oder »Outsourcing des Outsourcing«	67
5.1 Outsourcing intern	68
5.2 Outsourcing extern	68
6 Der Prozess beim Anwender	69
7 Ausblick in eine virtuelle Welt	70
Alexander D. W. Peters	
SaaS und IT-Security as a Service	72
1 Einleitung	72
1.1 Historische Entwicklung von Security as a Service	72
1.2 Vom Managed Security Service zum Security as a Service	74
2 Wirtschaftliche Motivatoren für Security as a Service	76
2.1 Expertise und knappes IT-Security-Personal	77
2.2 Green IT	78
3 Sicherheitstechnische Argumente für Security as a Service	79
3.1 Wie kann Security as a Service die IT-Sicherheit verbessern?	81
4 Überblick des Security as a Services-Marktes und verfügbarer Lösungen	82

4.1	E-Mail-Management auf externer Infrastruktur	83
4.2	E-Mail AntiVirus.Scanning	84
4.3	E-Mail AntiSpam-Filter	85
4.4	E-Mail-Inhaltsfilter	86
4.5	E-Mail-Verschlüsselung	87
4.6	Web Security via Secutity as a Service	87
4.7	Weitere Security as a Service-Lösungen	88
5	Rechtliche Aspekte von Security as a Service	89
6	Entwicklung und die Zukunft von Security as a Service	89
7	Zusammenfassung	90

Jürgen Schulz

Die clevere Verbindung – Mieten der kompletten Personalwirtschaft mit SAP inklusive Hosting, Lizenzen, Self Service-User, Portal und Hotline		92
1	Vorwort	92
2	Vorteile und Nutzen	93
3	Konzept und Strategie	94
4	Fachliche Inhalte	96
5	Technik	97
6	Fallbeispiele	98
7	Motivation	101
8	Ausblick	102

Marcus Hartmann und Wolfgang Limmer

Rechnungsbearbeitung als Software as a Service		103
1	Einleitung	103
2	Aufbau und Organisation der Steigenberger Hotel Group	104
3	Rechnungsläufe digitalisieren	105
4	Transparenz, Kostensenkung, Geschwindigkeit – Möglichkeiten des Software as a Services	107
5	On-demand-Plattform für zentrales Scannen und digitales Verteilen der Dokumente	108
6	Automatisierte Übergabe der Daten an die Buchhaltung	111
7	Komplexität, Vielschichtigkeit, Beschaffung – Fazit	112

Jens Eckhardt

Software as a Service (SaaS) – Rechtliche Rahmenbedingungen		114
1	Einleitung	114
2	Vertrag über Software as a Service als Vertrag über mehrere Leistungen	114
	2.1 Software as a Service	115
	2.2 Leistungsbeschreibung	115
3	Allgemeines zur Vertragsgestaltung	117
	3.1 Ende der Vertragsbeziehung	117
	3.2 „Leserhorizont“ bei Vertragsgestaltung	117

Inhalt

3.3	Inhalt des Vertrags	118
4	SaaS als Softwaremiete	118
4.1	Lizenzrechtliche Aspekte	120
4.2	Aspekte der Mängelhaftung	121
4.3	Vergütung	123
4.4	Softwarepflege	124
5	SaaS – Mehr als Softwaremiete	125
5.1	Hardwarekapazitäten	125
5.2	Service Level Agreements (SLAs) bei SaaS	126
5.2.1	SLA-Inhalte	127
5.2.2	Sonderfall: Verfügbarkeit	128
5.2.3	Reaktions- und Bearbeitungszeiten	130
5.2.4	Messung und Reporting	130
5.2.5	Sanktionen bei Nichteinhaltung der SLAs	130
6	Vertragliche Risikosteuerung – Haftungsbegrenzungen und Freistellungsregelung	132
7	Datenschutzrecht	133
7.1	Datenschutzrecht	133
7.2	Datensicherung und -sicherheit	136
8	Laufzeit, Kündigungsregelungen und Beendigungsprocedere	137
9	Fazit	138
	Unternehmensdarstellungen	141
	Autorenporträts	147
	Anhang	151
	Glossar	153