

---

• IT-BETREUUNG AUSWÄHLEN ODER ÜBERPRÜFEN

# 10 FRAGEN, DIE DU DEINEM IT-DIENSTLEISTER **STELLEN SOLLTEST**

Ob du einen neuen IT-Dienstleister suchst oder den bisherigen ehrlich prüfen willst: Diese zehn Fragen zeigen in einem Gespräch, ob jemand Betreuung ernst meint oder Feuerwehr spielt. Zu jeder Frage steht, warum sie wichtig ist und was eine gute Antwort enthält – auch wenn du kein Techniker bist.

## So nutzt du den Leitfaden

Stell die Fragen offen, nicht als Prüfung – gute Dienstleister schätzen Kunden, die wissen, was sie wollen. Achte weniger auf Fachbegriffe als auf Konkretes: Daten, Fristen, Beispiele, Dokumente. Notiere die Antworten; was zugesagt wird, gehört später in den Vertrag.

## Woran du eine ausweichende Antwort erkennst

„Das machen wir alles“, „so schnell wie möglich“, „das ist bei uns Standard“ – ohne Datum, Zahl, Dokument oder Beispiel. Frag dann nach: „Wann war das zuletzt der Fall?“ oder „Kannst du mir das zeigen?“ Wer gut arbeitet, kann das.

---

### 01 Welche Reaktionszeiten sagt ihr zu – und stehen sie im Vertrag?

#### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

„So schnell wie möglich“ ist keine Zusage. Wenn der Server steht, zählt, ob innerhalb einer festgelegten Zeit jemand reagiert – und wer entscheidet, was Vorrang hat, wenn mehrere Kunden gleichzeitig anrufen.

#### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Reaktionszeiten gestaffelt nach Priorität: Komplettausfall, Einzelstörung, Änderungswunsch
- Servicezeiten und was außerhalb passiert
- Den Unterschied zwischen Reaktion und Lösung – ehrlich benannt
- Den Meldeweg: Ticket, Telefon, E-Mail

NOTIZEN

---

---

### 02 Wann habt ihr zuletzt eine Wiederherstellung aus unserem Backup getestet?

#### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Ein Backup, das nie zurückgespielt wurde, ist eine Hoffnung. Viele Ausfälle werden erst zum Schaden, weil die Wiederherstellung nicht funktioniert oder Tage dauert – und das merkt man erst, wenn es darauf ankommt.

#### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Datum des letzten Tests, was wiederhergestellt wurde, wie lange es gedauert hat – mit Protokoll
- Mindestens eine Kopie außerhalb des Standorts, vom Netz getrennt oder unveränderbar
- Wer benachrichtigt wird, wenn ein Backup fehlschlägt, und wer dann handelt

NOTIZEN

---

---

### 03 Wo ist unsere IT dokumentiert – und bekommen wir die Dokumentation?

#### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Steckt das Wissen nur im Kopf eines Technikers, bist du von dieser Person abhängig – bei Urlaub, Krankheit, Kündigung. Dokumentation ist die Grundlage für jede Vertretung, jeden Nachweis und jeden späteren Wechsel.

#### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Netzplan, Geräte- und Lizenzliste, Konfigurationen, Änderungsprotokoll
- Zentral gepflegt, bei jeder Änderung aktualisiert – nicht „einmal im Jahr“
- Du hast Lesezugriff oder bekommst regelmäßig einen Export, den du behalten darfst

NOTIZEN

---

---

## 04 Auf wen laufen Domain, Lizenzen, Cloud-Konten und Administrator-Zugänge?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Erstaunlich oft läuft die Domain auf den Dienstleister, die Lizenzen auf seinen Partnervertrag, und das Admin-Passwort kennt nur er. Im Streitfall oder beim Wechsel wird daraus ein Druckmittel – oft ohne Absicht, weil es so gewachsen ist.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Alles ist auf dein Unternehmen registriert; der Dienstleister ist als Verwalter eingetragen, nicht als Inhaber
- Admin-Zugänge liegen in einem Passwort-Tresor, auf den du im Notfall zugreifen kannst
- Der Dienstleister arbeitet mit personengebundenen Konten, nicht mit einem geteilten Admin

NOTIZEN

---

---

## 05 Wie merkt ihr, dass etwas nicht stimmt – bevor wir anrufen?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Monitoring unterscheidet Betreuung von Feuerwehr. Volle Festplatten, ablaufende Zertifikate und fehlgeschlagene Backups kündigen sich an – wenn jemand hinsieht. Wer erst reagiert, wenn du anrufst, betreut nicht, sondern repariert.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Konkret, was überwacht wird: Server, Dienste, Backup, Zertifikate, Speicherplatz, Updates, Firewall
- Wohin Alarmer gehen und wer außerhalb der Geschäftszeiten reagiert
- Ein Beispiel aus den letzten Wochen, bei dem das Monitoring einen Ausfall verhindert hat

NOTIZEN

---

---

## 06 Wie und wann spielt ihr Updates ein?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Die meisten erfolgreichen Angriffe nutzen bekannte Lücken, für die es längst einen Patch gab. Updates „bei Gelegenheit“ sind ein Risiko – Updates ohne Absprache mitten im Arbeitstag auch. Beides zeigt, dass ein Prozess fehlt.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Feste Fristen für kritische Sicherheitsupdates, alles andere in abgestimmten Wartungsfenstern
- Test vor dem Ausrollen bei wichtigen Systemen und Fachanwendungen
- Systeme, die sich nicht aktualisieren lassen, werden isoliert oder abgelöst
- Eine Übersicht, welches System auf welchem Stand ist

NOTIZEN

---

---

## 07 Was passiert, wenn wir den Dienstleister wechseln wollen?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Die Antwort zeigt, ob der Anbieter auf Qualität oder auf Abhängigkeit setzt. Ein Dienstleister, der gut arbeitet, hat keinen Grund, eine Übergabe zu erschweren – er geht davon aus, dass du bleibst, weil es funktioniert.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Herausgabe von Dokumentation, Zugängen, Konfigurationen und Daten in einer klaren Frist
- Geordnete Übergabe an den Nachfolger, auf Wunsch mit Parallelbetrieb
- Überschaubare Laufzeiten und Kündigungsfristen im Vertrag
- Keine Daten in Formaten, die nur mit seinen Werkzeugen lesbar sind

NOTIZEN

---

## 08 Wen erreichen wir, wenn unser Ansprechpartner nicht da ist?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Ein Einzelkämpfer hat Urlaub, wird krank oder hat gerade einen anderen Notfall. Ein Team mit eingearbeiteter Vertretung funktioniert auch dann. Das spricht nicht gegen kleine Anbieter – aber sie müssen die Frage beantworten können.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Ein fester Ansprechpartner plus eine Vertretung, die deine Umgebung kennt
- Eine zentrale Rufnummer oder ein Ticketsystem, das nicht an einer Person hängt
- Dokumentation, die die Vertretung tatsächlich handlungsfähig macht
- Optional: Bereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten, falls du sie brauchst

NOTIZEN

## 09 Welches Sicherheitskonzept setzt ihr bei uns um – und was davon ist Standard?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

„Wir haben Firewall und Virenschutz“ reicht seit Jahren nicht. Die meisten Angriffe auf kleine Unternehmen laufen über gestohlene Passwörter, fehlenden zweiten Faktor und ungetestete Backups. Und Kunden, Versicherer und Gesetze wie NIS2 verlangen zunehmend Nachweise.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Grundmaßnahmen, die dazugehören: zweiter Faktor, getrennte Admin-Konten, Backup-Trennung, Updates, Protokollierung
- Was optional ist und warum – statt alles als „inklusive“ zu verkaufen
- Wie der Dienstleister seine eigenen Fernzugänge zu dir absichert
- Ob er Nachweise für Kunden, Versicherer oder Prüfer liefern kann

NOTIZEN

## 10 Was ist im Preis enthalten – und was löst eine zusätzliche Rechnung aus?

### WARUM DIE FRAGE WICHTIG IST

Nicht die Höhe des Preises überrascht, sondern die Rechnung für Dinge, die man als enthalten angenommen hat. Transparenz zeigt sich nicht an der Zahl, sondern an der Abgrenzung – und daran, ob sie vor der Arbeit geklärt wird.

### EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- Eine klare Liste, was die Pauschale abdeckt: Support, Monitoring, Updates, Backup, Dokumentation
- Was nach Aufwand läuft – Projekte, Anschaffungen, Umzüge – und wie Aufwand vorher gemeldet und freigegeben wird
- Laufzeit, Kündigungsfrist, Regel für Preisanpassungen
- Wovon der Preis abhängt: Arbeitsplätze, Server, Reaktionszeiten

NOTIZEN

## UND DANACH?

Zähle nicht die Punkte. Achte darauf, bei welchen Fragen die Antwort konkret war – mit Datum, Dokument oder Beispiel – und wo sie allgemein blieb. Zwei, drei allgemeine Antworten sind normal und lassen sich im Vertrag nachschärfen. Bleiben Backup-Test, Dokumentation und Zugänge (Fragen 2 bis 4) offen, kläre das, bevor du unterschreibst – oder bevor der nächste Ausfall es für dich klärt. Der Leitfaden taugt auch für den bestehenden Dienstleister: Nimm ihn zum nächsten Jahresgespräch mit.

### Stell uns diese Fragen.

Wir beantworten sie gern – mit Reaktionszeiten im Vertrag, einer Dokumentation, die dir gehört, und Zugängen, die auf dein Unternehmen laufen. IT-Betreuung in Jena und Thüringen, per Fernwartung überall.

**[art-kon-tor-digital.de/it/it-betreuung/](https://art-kon-tor-digital.de/it/it-betreuung/)**  
kontakt@akt-digital.de · 03641 5598209