

VOR DER KÜNDIGUNG

Zwölf Punkte, die Sie prüfen sollten, bevor Sie Ihrem IT-Dienstleister kündigen.

Bevor Sie Ihrem jetzigen IT-Dienstleister kündigen, lohnt sich eine halbe Stunde Vorbereitung. Nicht weil ein Wechsel kompliziert wäre — sondern weil die Reihenfolge entscheidet, ob er ruhig verläuft oder hektisch.

Die folgenden zwölf Punkte sind die, an denen Wechsel in der Praxis hängenbleiben. Wir nennen sie offen, auch wenn einige davon gegen uns sprechen können: Wenn Sie die Liste durchgehen und zu dem Schluss kommen, dass Ihr jetziger Dienstleister sauber aufgestellt ist, dann ist das ein gutes Ergebnis — und Sie sollten bleiben.

1 ☐ **Kündigungsfrist und Vertragslaufzeit**

Wann genau können Sie kündigen, und verlängert sich der Vertrag automatisch? Drei Monate zum Quartalsende klingen harmlos, bedeuten aber im Zweifel neun Monate Wartezeit, wenn Sie den Termin knapp verpassen. Schauen Sie nach, bevor Sie irgendjemanden ansprechen.

2 ☐ **Auf wessen Namen laufen die Lizenzen?**

Microsoft 365, Virenschutz, Backup-Software: Steht der Vertrag auf Ihrem Unternehmen oder auf dem Ihres Dienstleisters? Im zweiten Fall können Sie die Lizenzen nicht einfach mitnehmen — sie müssen übertragen oder neu beschafft werden. Das ist lösbar, kostet aber Zeit und manchmal Geld.

3 ☐ **Wem gehört Ihre Internetadresse?**

Prüfen Sie beim Registrar, wer als Inhaber eingetragen ist. Steht dort Ihr Dienstleister statt Ihres Unternehmens, gehört Ihnen Ihre Domain streng genommen nicht. Das fällt erfahrungsgemäß genau dann auf, wenn das Verhältnis schon angespannt ist.

4 ☐ **Haben Sie selbst administrative Zugänge?**

Globaler Administrator in Microsoft 365, Zugang zur Firewall, zum Router, zu den Servern. Wenn die Antwort „das macht unser Dienstleister“ lautet, haben Sie kein Backup-Szenario für den Fall, dass die Zusammenarbeit endet oder jemand nicht erreichbar ist.

5 ☐ **Kommen Sie an Ihre Datensicherung?**

Wo liegen die Sicherungen physisch, und können Sie sie ohne die Werkzeuge Ihres Dienstleisters zurückspielen? Ein Backup in einem herstellergebundenen Format auf einem Speicher, zu dem Sie keinen Zugang haben, ist im Wechselfall wertlos.

6 ☐ **Existiert eine Dokumentation — und gehört sie Ihnen?**

Netzwerkplan, Passwortverzeichnis, Lizenzübersicht, Wiederanlaufplan. Fragen Sie konkret nach der Herausgabe. Die Antwort ist aufschlussreich, unabhängig davon, ob Sie am Ende wechseln.

7 ☐ **Wer hat nach Vertragsende noch Zugriff?**

Fernwartungswerkzeuge, VPN-Zugänge, Administratorkonten des Dienstleisters und die seiner Mitarbeitenden. Legen Sie vorher fest, was wann entfernt wird — und prüfen Sie es nach.

8 ☐ **Laufen Verträge über Ihren Dienstleister?**

Internetanschluss, Telefonie, Mobilfunk, Wartungsverträge mit Herstellern: Häufig ist der Dienstleister Vertragspartner und stellt Ihnen weiter. Das muss entflochten werden, und die Vorlaufzeiten für Geschäftsanschlüsse betragen regelmäßig Monate.

9 ☐ **Was passiert mit Ihren Rufnummern?**

Steht der Anschluss auf Ihrem Namen, ist die Portierung Routine. Läuft er über den Dienstleister, brauchen Sie dessen Mitwirkung. Klären Sie das früh — Rufnummern sind der Punkt, an dem Wechsel am sichtbarsten schiefgehen.

10 ☐ **Welche Software läuft auf Lizenzen des Dienstleisters?**

Monitoring, Fernwartung, Virenschutz, teils auch Sicherheitslösungen laufen oft über Sammelverträge. Mit der Kündigung fällt das weg — häufig sofort. Sie brauchen dafür einen Ersatz, bevor der Vertrag endet, nicht danach.

11 ☐ **Steht eine Übergabepflicht im Vertrag, und was kostet sie?**

Viele Verträge sagen „angemessene Unterstützung nach Aufwand“. Das ist keine Zusage, sondern eine Verhandlungsposition. Besser sind konkrete Fristen, benannte Unterlagen und ein gedeckelter Aufwand. Falls das in Ihrem Vertrag fehlt, rechnen Sie mit Reibung.

12 ☐ **Ist der Zeitpunkt richtig gewählt?**

Nicht zum Jahresabschluss, nicht während der Inventur, nicht kurz vor einer Prüfung und nicht in der Urlaubszeit Ihrer Schlüsselpersonen. Ein Wechsel bindet auch bei guter Vorbereitung Aufmerksamkeit in Ihrem Haus — planen Sie ihn in eine ruhige Phase.

Wenn Sie bei mehreren Punkten keine Antwort haben, ist das übrigens kein Alarmsignal. Es ist der Normalfall. Die wenigsten Unternehmen führen diese Dinge an einer Stelle zusammen, und die wenigsten Dienstleister drängen darauf.

Ein ernstes Warnzeichen ist etwas anderes: wenn Sie nachfragen und keine klaren Antworten bekommen. Wer Ihnen die Herausgabe von Dokumentation und Zugängen nur zögernd zusagt, baut auf Abhängigkeit statt auf Zufriedenheit.