

## **Acht Tipps für die IT-Wartung: Mit dem richtigen IT-Wartungsvertrag Geld & Nerven sparen**

14.02.2017, Wien – IT-Wartung – also das Betreuen der IT-Infrastruktur – ist ein wesentlicher Erfolgsbaustein moderner Unternehmen. „Viele Firmen tappen beim Abschließen von IT-Betreuungsverträgen jedoch in Kosten- und Qualitätsfallen“, erklärt Christoph Wendl, Geschäftsführer von Iphos IT Solutions - einem internationalen IT Unternehmen. „Der Weg zu einem optimalen IT-Wartungsvertrag ist mit vielen Stolpersteinen versehen. Wir sehen das im Berufsalltag regelmäßig. Intransparente, schlecht planbare oder unvorhergesehene hohe IT-Kosten, unklare Leistungen & Service Level Agreements, vertragliche Zusatzbestimmungen zum Nachteil des Kunden, fehlende Notfallprozeduren für Zwischenfälle, ineffiziente Kommunikationswege, lange Reaktionszeiten beim IT-Betreuer und unklare Haftungen sind leuchtende Beispiele in der Hitparade unvorteilhafter IT-Wartungsvereinbarungen.“ Orientiert man sich an einfachen Prinzipien lassen sich derartige Probleme leicht vermeiden. So ist eine hohe Standardisierung bei gleichzeitiger Flexibilisierung der Leistungsbausteine in der IT-Wartung wichtig. Gleichzeitig sollten Unternehmen nach für sie optimalen flexiblen Kostenmodellen Ausschau halten und Verträge vorab genau auf für sie nachteilige Formulierungen sichten. Grundsätzlich gilt jedoch: je genauer und transparenter sämtliche Leistungen definiert sind, desto eher lassen sich Enttäuschungen vermeiden. Lesen Sie nachfolgend, worauf Sie bei Ihren IT-Wartungsverträgen unbedingt achten müssen.

### **Tipp 1: Vorab Ziele und Bedarf genau definieren**

„Am Beginn einer gelungenen IT-Wartung steht immer das genaue Definieren der Ziele und des Bedarfs der IT-Betreuung“, so Wendl. Darunter fallen wirtschaftliche, organisatorische, sachliche und leistungsbezogene Anforderungen. Beispiele sind, die eigene IT kurzfristig oder in bestimmten Aufgaben zu entlasten, eine Kostenreduktion durch eine externe IT Abteilung zu erreichen, sich Kompetenzen für Projekte zu holen, die im eigenen Unternehmen nicht vorhanden sind, u.v.m. „Dabei wird der Grundstein für Fehler oft schon hier gelegt. Wir erhalten regelmäßig Anfragen von Unternehmen, die von ihrer IT-Wartungsvereinbarung enttäuscht sind. Maßgebend dafür sind ungenaue Definitionen der Leistungen und Ziele der IT-Betreuung. Ein seriöser Dienstleister sollte daher gemeinsam mit dem Kunden die Anforderungen und Ziele vorab durchgehen.“

### **Tipp 2: Auf das Kleingedruckte achten**

Ein IT-Wartungsvertrag sollte zum Vorteil des Kunden gestaltet sein. Das beinhaltet die Vereinbarung von Gewährleistungen, Beginn und Dauer der Betreuung und Kündigungsformalitäten. Zusätzlich sollte festgelegt werden was beim Einstellen der Geschäftsbeziehung zwischen dem IT Dienstleister und dem Unternehmen passiert: Wer pflegt die IT des Kunden weiter? Woher bekommt man eine Dokumentation der im Rahmen der IT-Betreuung erbrachten Leistungen? Gibt es eine Dokumentation der im Unternehmen eingesetzten Softwarelizenzen? „Lizenzverletzungen erzeugen hohe Kosten für Firmen. Das geht schnell in einen fünfstelligen Bereich. Es ist umso schlimmer, wenn diese die Folge einer schlechten IT-Betreuung und einer ungenauen Dokumentation und Übergabe sind“, berichtet Wendl. „Vertragliche Detailformulierungen können für Unternehmen ebenso teuer werden. Beispiele sind limitierte Betreuungsstunden, Wartungsausnahmen oder ungenau definierte Entgelt-Anpassungen.“

### **Tipp 3: Zu jeder Zeit das beste Preis-Leistungsverhältnis wählen**

Ist die Entscheidung für eine externe Betreuung (Outsourcing) gefallen, sollten mehrere Angebote eingeholt werden. Dabei sollte mehr auf ein gutes Preis-Leistungsverhältnis und auf Qualität geachtet werden als auf den billigsten Preis. Doch auch in einer laufenden IT-Betreuung sollte das Preis-Leistungsverhältnis genau unter die Lupe genommen werden. Hier lautet das Ziel, aus qualitativ unzureichenden und zu teuren Verträgen frühzeitig

auszusteigen, um hohe Folgeschäden und –kosten zu vermeiden. „Eine nicht ordentlich gewartete IT, die über die Zeit immer öfter ausfällt und eine unzureichende Dokumentation der IT-Betreuung bei der Übergabe an den nachfolgenden IT-Dienstleister sind nur zwei der zahlreichen Beispiele. Je länger so eine Betreuung aufrechterhalten wird, desto größer der kumulative negative Effekt. Der daraus resultierende monetäre Schaden kann sehr hoch sein“, so Wendl. „Zugleich rechnet sich eine qualitativ hochwertige IT-Wartung direkt durch weniger Personalkosten, Ausfallzeiten und Störfälle.“

#### **Tipp 4: Auf transparente, flexible Kostenmodelle achten**

Beim Abschluss eines IT-Wartungsvertrages sollte man auf einen Anbieter mit vollständig transparenten, flexiblen und frei wählbaren Kostenmodellen setzen. Diese müssen optimal an die Kundenbedürfnisse angepasst werden. Denn das bringt in Summe eine hohe Kostenersparnis bei gleicher Leistung. Beispiele aus der IT-Wartung sind fixe monatliche Pauschalen (ähnlich einer Versicherung), kostengünstige Stundenpakete oder Einzelstundenabrechnungen. In Kombination mit auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenen Leistungsbausteinen und Service Level Agreements (SLAs) können deutliche Kostenvorteile entstehen.

#### **Tipp 5: Transparente & optimierte Support Levels (SLAs)**

Ebenso wichtig wie volltransparente Kostenmodelle sind klar definierte Reaktionszeiten und Erreichbarkeiten des IT-Betreibers. Zusätzlich müssen die Verfügbarkeiten der IT des Kunden genau festgelegt werden. Denn wenn es zu einem Zwischenfall kommt, sollte dieser möglichst stressfrei und schnell behoben werden können. Dabei helfen Ticketing-Systeme, wo Kunden eine Art Wartungsaufgabe über ein automatisiertes System an den Dienstleister schicken und Informationen zum Stand der Bearbeitung einsehen können. Eine für jeden Kunden individuell eingerichtete Wartungshotline ist heute ebenfalls Standard, ebenso wie transparente Leistungsprotokolle. „In jedem Fall sollten diese Aspekte in einem IT-Wartungsvertrag für alle Seiten klar definiert sein“, so Wendl. „Wir hören immer wieder von Fällen, wo nach einem Ausfall der IT Ratlosigkeit in Unternehmen herrscht, wo man sich denn nun schnell Hilfe holen könne.“

#### **Tipp 6: Transparente & flexible Leistungsbausteine**

„Unternehmen haben verschiedene Anforderungen an ihre IT. Nicht jede Firma benötigt das volle Leistungsspektrum in der IT-Betreuung“, weiß Wendl. „Umso wichtiger sind voll durchsichtige und klar abgegrenzte Leistungsbausteine, die man als Unternehmen buchen kann. Beispiele dafür sind Updating, Patching, Störungs-Erkennungen und Behebungen, Disaster Recovery, u.v.m.“ Leistungsbausteine sollten vertraglich vorab genau festgelegt und verständlich formuliert werden, damit es nicht zu bösen Überraschungen kommt. Diese Leistungspakete sollten auf Service-Ebene definiert werden: beispielsweise braucht die IT-Wartung eines E-Mail-Dienstes andere Leistungspakete und SLAs als ein Business Intelligence Portal oder die persönlichen Arbeitsplätze der Mitarbeiter (Clients).

#### **Tipp 7: Ein seriöser Anbieter ist zertifiziert, achtet auf Qualität und hat hohe Technologie-Standards**

IT-Dienstleister sollten zertifiziert sein und nach international festgelegten Standards (z.B. ITIL) in der IT-Wartung vorgehen. Über hohe Technologie-Standards und ein Bekenntnis zur Qualität muss man sich vor der Wahl des Anbieters im Klaren sein. Bietet der IT-Betreiber beispielsweise moderne Prozeduren und Technologien wie Fernwartungen und automatisiertes Monitoring? Diese Aspekte wirken direkt kostensparend und reduzieren die Stärke des Impacts von Zwischenfällen auf das laufende Geschäft des Unternehmens erheblich.

## Tipp 8: Das weitere Leistungsportfolio des Anbieters im Blick haben

Bei der Wahl des IT-Anbieters sollten stets die weiteren Kompetenzen und Leistungsbereiche in Betracht gezogen werden. „IT-Wartungen gehen oft in IT-Infrastruktur-Projekte über, wenn zum Beispiel ein neues Firmennetzwerk, Backups oder Firewalls eingerichtet werden müssen. Auch daraus resultierende Softwareentwicklungsprojekte sind keine Seltenheit“, spricht Wendl aus Erfahrung. „Deshalb sollte man auf einen Dienstleister setzen, der ein Mehr an Kompetenzen und Leistungen mitbringt. Es ist grundsätzlich besser alles aus einer Hand zu erhalten: ein Dienstleister, der das Unternehmen bereits kennt, implementiert Projekte in der IT-Infrastruktur und in der Softwareentwicklung problemloser und mit weniger Schnittstellen als ein dritter Anbieter.“

## Über Iphos IT Solutions

Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions definiert das Thema IT für Unternehmen neu: Iphos IT Solutions bietet einen State-of-the-Art Full Service in den Bereichen IT-Infrastruktur, Softwareentwicklung und Webentwicklung. Als ganzheitlicher Dienstleister setzt die moderne, 1998 in Wien gegründete Firma auf zukunftssichere Technologien. Somit erhalten Kunden wirtschaftlich und technologisch hoch optimierte IT-Dienstleistungen.

Iphos IT Solutions wartet die IT lokaler KMUs und international renommierter Konzerne auf Top-Niveau. Neben Standorten in Österreich und in Bulgarien vertreibt die Unternehmensgruppe auch in Deutschland und in der Schweiz ihre IT-Lösungen.

### Fotos zum Download in Druckauflösung:



Iphos IT Solutions  
Unternehmensstandort Wien



Ing. Christoph Wendl  
CEO, Iphos IT Solutions



Logo  
Iphos IT Solutions

Copyright: Iphos IT Solutions GmbH, Abdruck honorarfrei

### **Downloads & mehr Informationen zum Unternehmen:**

Mehr Informationen zu Iphos IT Solutions unter: [iphos.com](https://www.iphos.com)

Mehr Informationen zur IT-Wartung: [iphos.com/it-wartung](https://www.iphos.com/it-wartung)

Download von Presseunterlagen (Logo, Fotos, etc.): [iphos.com/pressemappe](https://www.iphos.com/pressemappe)

### **Rückfragehinweis für Medien:**

Ing. Christoph Wendl  
Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH  
Arndtstraße 89/Top 22  
1120 Wien  
Tel.: +43 1 869 84 00  
E-Mail: [news@iphos.com](mailto:news@iphos.com)  
Web: <https://www.iphos.com>