IT-Dienstleister wechseln

Die Checkliste für kleine und mittelständische Unternehmen

Der Wechsel des IT-Dienstleisters ist eine strategische Entscheidung, die sorgfältige Planung braucht. Diese Checkliste führt euch durch alle sieben Phasen des Wechsels – von der ersten Analyse bis zur Einarbeitung des neuen Partners.

Arbeitet die Punkte der Reihe nach ab und haltet jeden Schritt schriftlich fest. So behaltet ihr den Überblick, verringert Risiken und stellt sicher, dass euer Geschäftsbetrieb während des Wechsels weiterläuft.

Phase 1: Analyse und Vorbereitung

- [ ] **Probleme dokumentieren**

  Erstellt eine detaillierte Liste aller Probleme und Unzufriedenheiten mit eurem aktuellen IT-Dienstleister. Notiert konkrete Vorfälle mit Datum und Auswirkungen. Diese Dokumentation hilft euch später dabei, die richtigen Fragen an potenzielle neue Partner zu stellen und sicherzustellen, dass sich diese Probleme nicht wiederholen.

- [ ] **IT-Infrastruktur inventarisieren**

  Erstellt eine vollständige Bestandsaufnahme aller IT-Komponenten: Server, Workstations, Netzwerkgeräte, Software-Lizenzen, Cloud-Dienste und externe Dienstleistungen. Diese Dokumentation ist essentiell für den Übergang und zeigt euch auch, wo möglicherweise Optimierungsbedarf besteht.

- [ ] **Bestehenden Vertrag prüfen**

  Analysiert euren aktuellen Vertrag gründlich: Welche Kündigungsfristen gelten? Gibt es Mindestlaufzeiten oder automatische Verlängerungen? Welche Hardware oder Lizenzen gehören dem Dienstleister? Klärt auch, ob es Klauseln gibt, die einen Wechsel erschweren könnten. Bei Unklarheiten zieht ihr einen Rechtsanwalt hinzu.

☐ Anforderungen definieren

Definiert klar, was ihr von eurem neuen IT-Partner erwartet. Welche Leistungen sind unverzichtbar? Welche Service-Level-Agreements benötigt ihr? Welche Branchenkenntnisse sind wichtig? Diese Anforderungsliste wird die Grundlage für eure Gespräche mit potenziellen neuen Dienstleistern.

☐ Budget festlegen

Ermittelt euer Budget für die IT-Betreuung. Berücksichtigt dabei nicht nur die laufenden Kosten, sondern auch einmalige Aufwendungen für den Wechsel, mögliche Hardware-Anschaffungen und Schulungen. Ein realistisches Budget hilft euch bei der Auswahl des passenden Partners.

Phase 2: Suche nach dem neuen IT-Partner

☐ Potenzielle Anbieter recherchieren

Recherchiert mindestens drei bis fünf potenzielle IT-Dienstleister in eurer Region. Achtet auf Branchenerfahrung, Unternehmensgröße und Referenzen. Nutzt Online-Bewertungen, Empfehlungen aus eurem Netzwerk und Branchenverzeichnisse für eure Recherche.

☐ Erstgespräche führen

Vereinbart ausführliche Gespräche mit den ausgewählten Anbietern. Erklärt offen eure Situation und Erwartungen. Achtet darauf, wie die Anbieter auf eure Schilderungen reagieren und ob sie echtes Interesse an euren Herausforderungen zeigen. Die Chemie zwischen euch und dem potenziellen Partner ist wichtig für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

☐ Detaillierte Angebote einholen

Fordert von jedem Anbieter ein detailliertes schriftliches Angebot an, das nicht nur Preise, sondern auch Leistungsumfang, Service-Level-Agreements und einen Übergangsplan enthält. Die Angebote sollten vergleichbar strukturiert sein, damit ihr eine fundierte Entscheidung treffen könnt.

Referenzen prüfen

Lasst euch von jedem Anbieter Referenzkunden nennen und sprecht mit diesen. Fragt nach deren Erfahrungen mit dem Dienstleister, der Qualität des Supports, der Zuverlässigkeit und der Kommunikation. Referenzgespräche geben euch wertvolle Einblicke, die über Marketingmaterialien hinausgehen.

Entscheidung treffen

Bewertet alle Angebote anhand eurer definierten Kriterien. Berücksichtigt nicht nur den Preis, sondern das Gesamtpaket aus Leistung, Erfahrung, Erreichbarkeit und persönlichem Eindruck. Trefft eine fundierte Entscheidung und dokumentiert die Gründe für eure Wahl.

Phase 3: Vertragsgestaltung

Service-Level-Agreements definieren

Stellt sicher, dass der Vertrag klare SLAs enthält, die Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten und Eskalationsprozesse definieren. Diese Vereinbarungen sollten messbar sein und Konsequenzen bei Nichteinhaltung festlegen. Klare SLAs schaffen Transparenz und schützen beide Seiten.

Leistungsumfang präzisieren

Der Vertrag sollte genau auflisten, welche Leistungen im Basispreis enthalten sind und was zusätzlich berechnet wird. Klärt auch, wie mit zukünftigen Änderungen oder Erweiterungen umgegangen wird. Je präziser der Leistungsumfang definiert ist, desto weniger Raum bleibt für spätere Missverständnisse.

Datenübergabe und Dokumentation regeln

Vereinbart vertraglich, dass der Dienstleister eine vollständige Dokumentation eurer IT-Infrastruktur führt und euch diese jederzeit zur Verfügung stellt. Regelt auch, wie bei einer eventuellen späteren Beendigung der Zusammenarbeit mit euren Daten und Zugängen umgegangen wird.

AV-Vertrag rechtssicher abschließen

Schließt euren Auftragsverarbeitungsvertrag nach Artikel 28 DSGVO schriftlich vor Arbeitsbeginn ab. Da euer IT-Dienstleister Zugriff auf E-Mails, Personaldaten und Kundendaten erhält, vermeidet so gesetzliche Bußgelder. Regelt im Vertrag präzise den Umgang mit Unterauftragnehmern sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz eurer personenbezogenen Daten.

Faire Vertragslaufzeiten vereinbaren

Vereinbart kurze Laufzeiten und Kündigungsfristen für eure IT-Dienstleistungen. Seht Bindungen über 36 oder 60 Monate als Warnsignal, da gute Arbeit keine langfristigen Verträge erzwingt. Achtet bei der Prüfung besonders auf automatische Verlängerungsklauseln, damit ihr keine unflexible Abhängigkeit von eurem Dienstleister schafft.

Vertrag rechtlich prüfen lassen

Lasst den Vertrag vor der Unterzeichnung von einem Anwalt prüfen, besonders wenn es um größere Summen oder kritische Systeme geht. Diese Investition kann euch vor kostspieligen Fehlern und unvorteilhaften Klauseln bewahren.

Phase 4: Kündigung des alten Dienstleisters

Kündigung schriftlich einreichen

Reicht die Kündigung fristgerecht und schriftlich ein. Nutzt am besten einen Einschreibe-Brief oder eine E-Mail mit Lesebestätigung. Fordert eine schriftliche Bestätigung des Kündigungseingangs an und bewahrt alle Unterlagen sorgfältig auf.

Übergabe ankündigen

Kündigt in eurem Kündigungsschreiben bereits an, dass ihr eine vollständige Übergabe aller Dokumentationen, Zugangsdaten und Informationen erwartet. Setzt eine angemessene Frist für die Übergabe und bietet an, einen gemeinsamen Übergabetermin mit dem neuen Dienstleister zu vereinbaren.

☐ Datenlöschung schriftlich bestätigen lassen

Lasst euch die Löschung aller Backups, Passwortlisten, Dokumentationen und Fernwartungszugänge beim alten Dienstleister schriftlich bestätigen. Fordert den Nachweis über den Entzug aller Zugriffsrechte und die endgültige Vernichtung eurer Daten ein. Nutzt diese Bestätigung zur rechtlichen Absicherung und archiviert sie in eurer Unternehmensakte.

☐ Rückgewinnungsversuchen widerstehen

Bereitet euch darauf vor, dass euer bisheriger Dienstleister möglicherweise versuchen wird, euch zum Bleiben zu bewegen. Bleibt standhaft, wenn ihr euch bereits für einen Wechsel entschieden habt. Kurzfristige Zugeständnisse lösen selten strukturelle Probleme.

☐ Überschneidungsphase planen

Plant eine Übergangsphase ein, in der sowohl der alte als auch der neue Dienstleister verfügbar sind. Diese Parallelphase gibt euch Sicherheit und ermöglicht einen reibungslosen Übergang. Die zusätzlichen Kosten sind gut investiert für einen sicheren Wechsel.

Phase 5: Technische Übergabe

☐ Detaillierten Übergangsplan erstellen

Euer neuer IT-Dienstleister sollte einen detaillierten Plan für die technische Übergabe erstellen, der alle notwendigen Schritte, Zeitfenster und Verantwortlichkeiten definiert. Der Plan sollte auch Notfallszenarien berücksichtigen und festlegen, wie bei Problemen vorgegangen wird.

☐ Vollständiges Backup erstellen

Bevor irgendwelche Änderungen vorgenommen werden, muss ein vollständiges Backup aller wichtigen Daten erstellt werden. Dieses Backup dient als Sicherheitsnetz für den Fall, dass während der Migration Probleme auftreten. Testet die Wiederherstellbarkeit des Backups.

☐ Zugangsdaten übergeben

Erstellt eine vollständige Liste aller Systeme und fordert vom alten Dienstleister die Übergabe aller zugehörigen Zugangsdaten und Passwörter. Dies umfasst Server, Router, Firewalls, Cloud-Dienste, Domain-Verwaltung, Software-Lizenzen und alle weiteren relevanten Systeme.

☐ Microsoft 365 Umgebung übernehmen

Klärt die Registrierung eures Tenants und prüft die Existenz eines eigenen Administratorkontos. Beendet die Partnerverbindung des alten Dienstleisters über delegierte Administrationsrechte und übertragt eure Lizenzen zum neuen Partner. Stimmt eure Zugriffsrechte präzise ab, um diesen kritischen Stolperstein beim Wechsel erfolgreich zu meistern.

☐ Dokumentation übernehmen

Fordert vom alten Dienstleister alle vorhandenen Dokumentationen zu eurer IT-Infrastruktur an. Dies umfasst Netzwerkpläne, Systemkonfigurationen, Lizenzinformationen, Wartungshistorien und alle weiteren relevanten Unterlagen. Prüft die Vollständigkeit und Aktualität der Dokumentation.

☐ Migration außerhalb der Geschäftszeiten durchführen

Plant kritische Migrationsschritte außerhalb eurer Hauptgeschäftszeiten, idealerweise am Wochenende oder nachts. So minimiert ihr Störungen des laufenden Betriebs und habt mehr Zeit, um auf unerwartete Probleme zu reagieren.

☐ Alle Systeme testen

Nach Abschluss der Migration müssen alle kritischen Systeme und Anwendungen gründlich getestet werden. Erstellt eine Checkliste aller Geschäftsprozesse, die von eurer IT abhängen, und prüft systematisch, ob alles wie gewohnt funktioniert. Dokumentiert alle Tests und deren Ergebnisse.

Phase 6: Einarbeitung des neuen Dienstleisters

Ausreichend Zeit einplanen

Plant für die Einarbeitungsphase mindestens vier bis sechs Wochen ein. Euer neuer IT-Partner muss sich mit eurer Infrastruktur, euren Prozessen und euren Besonderheiten vertraut machen. Erwartet nicht, dass von Anfang an alles perfekt läuft, sondern gebt Zeit für die Optimierung.

Regelmäßige Abstimmungen vereinbaren

Vereinbart in den ersten Wochen wöchentliche Abstimmungstermine, um offene Fragen zu klären, Probleme anzusprechen und sicherzustellen, dass die Zusammenarbeit gut funktioniert. Diese regelmäßige Kommunikation ist entscheidend für eine erfolgreiche Partnerschaft.

Optimierungspotenziale identifizieren

Nutzt die Einarbeitungsphase, um gemeinsam mit eurem neuen IT-Partner eure IT-Infrastruktur zu analysieren und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Oft zeigen sich beim Wechsel Schwachstellen oder Verbesserungsmöglichkeiten, die vorher nicht aufgefallen sind.

Feedback geben

Gebt eurem neuen IT-Partner regelmäßig ehrliches Feedback, sowohl zu positiven Aspekten als auch zu Dingen, die noch verbessert werden können. Eine offene Kommunikation von Anfang an legt den Grundstein für eine erfolgreiche langfristige Zusammenarbeit.

Phase 7: Mitarbeiter einbinden

Team frühzeitig informieren

Informiert eure Mitarbeiter rechtzeitig über den geplanten Wechsel und erklärt die Gründe dafür. Wenn euer Team versteht, warum der Wechsel notwendig ist und welche Verbesserungen er bringen wird, werden sie den Prozess unterstützen statt ihn zu behindern.

Vorstellungsrunde organisieren

Organisiert eine Vorstellungsrunde, bei der sich euer neuer IT-Dienstleister eurem Team präsentiert. Eure Mitarbeiter sollten wissen, wie sie den neuen Support erreichen können, welche Reaktionszeiten sie erwarten können und wie sie Probleme melden sollen.

☐ Schulungen durchführen

Organisiert Schulungen für eure Mitarbeiter, insbesondere wenn neue Systeme oder Prozesse eingeführt werden. Gut geschulte Mitarbeiter können die neuen Möglichkeiten besser nutzen und benötigen weniger Support. Grundlegende Sicherheitsschulungen sollten dabei Standard sein.

☐ Ansprechpartner benennen

Benennt in eurem Unternehmen einen oder mehrere Ansprechpartner, die als Schnittstelle zum IT-Dienstleister fungieren. Diese Personen sollten technisches Grundverständnis haben und in der Lage sein, Probleme zu priorisieren und zu kommunizieren.

Unser Tipp für einen erfolgreichen Wechsel

Der wichtigste Erfolgsfaktor ist eine gründliche Planung und offene Kommunikation mit allen Beteiligten. Überstürzt nichts und nehmt euch die Zeit, jeden Schritt vorzubereiten. Ein gut geplanter Wechsel, der einige Wochen länger dauert, ist besser als ein überhasteter, der zu Problemen führt. Dokumentiert jeden Schritt und haltet alle wichtigen Informationen schriftlich fest – so habt ihr hinterher einen vollständigen Überblick und könnt bei Bedarf darauf zurückgreifen.

Wir begleiten euch beim Wechsel

Ihr plant den Wechsel eures IT-Dienstleisters? netzwerkfähig übernimmt seit 2012 IT-Umgebungen von kleinen und mittelständischen Unternehmen in Köln, Langenfeld und dem Rheinland und begleitet euch durch den gesamten Prozess. Meldet euch für ein unverbindliches Gespräch.

Ihr seid unsicher, ob ein Wechsel überhaupt nötig ist? Der IT-Betreuungs-Check gibt euch in etwa zwei Minuten eine Einschätzung – ohne Kontaktzwang.
www.netzwerkfaehig.de/it-check/

netzwerkfähig H & F GmbH · Graseggerstraße 126a, 50737 Köln · 0221 677 864 12 · info@netzwerkfaehig.de · www.netzwerkfaehig.de
© 2026 netzwerkfähig H & F GmbH · Alle Rechte vorbehalten