

RATGEBER

Den richtigen IT-Dienstleister wählen

Ein Leitfaden für Arzt- und Zahnarztpraxen und Unternehmen: Worauf es ankommt, welche Fragen Sie stellen sollten und wie Sie Angebote in Ruhe vergleichen.

Zu diesem Ratgeber

Ob Praxis mit fünf Arbeitsplätzen oder Betrieb mit vierzig Mitarbeitenden: Irgendwann taucht die Frage auf, wer sich eigentlich verlässlich um die IT kümmert.

Manche suchen zum ersten Mal einen externen Partner, weil bisher ein Familienmitglied oder eine engagierte Kollegin nebenbei geholfen hat. Andere sind mit ihrem bisherigen Dienstleister nicht mehr zufrieden. Und wieder andere möchten einfach wissen, ob ihre IT so aufgestellt ist, wie sie es sein sollte.

Für alle diese Fälle haben wir diesen Ratgeber geschrieben. Er hilft Ihnen, die Entscheidung mit klaren Kriterien zu treffen statt aus dem Bauch heraus. Sie finden darin einen Selbstcheck, Merkmale guter Betreuung, Fragen für das erste Gespräch, eine Erklärung der üblichen Preismodelle, Hinweise zum Vertrag und einen Bogen, mit dem Sie Angebote nebeneinanderlegen können.

Wir sind selbst IT-Dienstleister. Deshalb haben wir darauf geachtet, dass Sie jedes Kapitel auf jeden Anbieter anwenden können. Prüfen Sie gern auch uns damit.

Denis Vrdoljak

CEO & Founder, IT NEXT GEN GmbH

Inhalt

01	Was Sie von IT-Betreuung heute erwarten dürfen	3
02	Selbstcheck: Wo steht Ihre IT?	4
03	Gute Betreuung im Alltag erkennen	5
04	Fragen für das erste Gespräch	6
05	Preismodelle verständlich erklärt	7
06	Worauf Sie im Vertrag achten	8
07	Besonderheiten für Praxen und Unternehmen	9
08	Den Wechsel in Ruhe planen	10
09	Vergleichsbogen zum Ausfüllen	11
10	Begriffe kurz erklärt	12
11	Ihre nächsten Schritte	13

KAPITEL 01

Was Sie von IT-Betreuung heute erwarten dürfen

Termine, Abrechnung, E-Mail, Telefon, Kartenzahlung: In Praxen und Unternehmen hängt fast jeder Arbeitsschritt an Geräten und Zugängen, die zuverlässig funktionieren. Gute Betreuung heißt deshalb mehr, als Störungen zu beheben, sobald sie auftreten.

Vorbeugen statt hinterherreparieren

Lange war IT-Service vor allem Reparatur: Etwas ging nicht, man rief an, jemand kam vorbei. Heute dürfen Sie erwarten, dass Ihr Dienstleister Probleme erkennt, bevor Ihr Team sie bemerkt. Eine fast volle Festplatte, eine fehlgeschlagene Sicherung, ein ausstehendes Update oder eine ungewöhnliche Anmeldung um drei Uhr nachts fallen auf, weil die Systeme laufend beobachtet werden.

Das hat einen einfachen Grund: Eine Störung, die gar nicht erst entsteht, kostet weder Arbeitszeit noch Nerven. Für Sie zählt am Ende, dass Ihr Team ungestört arbeiten kann.

Das gehört heute zum Standard

Laufende Überwachung

Monitoring (die automatische Überwachung Ihrer Geräte und Dienste) meldet Auffälligkeiten direkt an den Dienstleister.

Updates mit Plan

Betriebssysteme und Programme werden regelmäßig und kontrolliert aktualisiert, nicht erst nach einem Vorfall.

Schutz für Geräte und Konten

Ein Virenschutz allein reicht nicht mehr. Dazu gehören Angriffserkennung, Anmeldung mit zweitem Faktor und klar vergebene Rechte.

Geprüfte Datensicherung

Eine Sicherung ist erst dann etwas wert, wenn die Wiederherstellung erprobt wurde. Das gilt auch für Daten in Microsoft 365.

Ein Gesicht, das Sie kennen

Ein fester Ansprechpartner kennt Ihre Abläufe, Ihre Fachsoftware und Ihr Team. Sie müssen nicht jedes Mal von vorn erklären.

Klarer Überblick

Sie erfahren in verständlicher Sprache, was erledigt wurde, wie es um Ihre IT steht und was als Nächstes sinnvoll ist.

Ehrlich bleiben

Niemand kann zusagen, dass nie etwas passiert. Seriös arbeitet, wer Risiken offen anspricht, vorbeugt und für den Ernstfall einen festen Ablauf hat. Bei Zusagen wie „hundertprozentige Sicherheit“ dürfen Sie skeptisch werden.

KAPITEL 02

Selbstcheck: Wo steht Ihre IT?

Nehmen Sie sich zehn Minuten Zeit und kreuzen Sie an, was heute bei Ihnen zutrifft. Es gibt kein Bestehen oder Durchfallen. Die Liste zeigt Ihnen, wo Sie schon gut aufgestellt sind und wo sich ein genauerer Blick lohnt.

ARBEITSPLÄTZE UND GERÄTE

- ☐ Wir wissen, welche Geräte im Einsatz sind und wie alt sie sind.
- ☐ Alle Rechner laufen mit einem Betriebssystem, das noch Sicherheitsupdates bekommt.
- ☐ Updates werden zentral eingespielt und nicht jedem selbst überlassen.
- ☐ Ein verlorenes Notebook ließe sich aus der Ferne sperren.

ZUGÄNGE UND KONTEN

- ☐ Für E-Mail und Cloud-Dienste ist ein zweiter Anmeldefaktor eingerichtet.
- ☐ Passwörter liegen in einem Passwortmanager, nicht auf Zetteln oder in Tabellen.
- ☐ Verlässt jemand das Team, werden seine Zugänge noch am selben Tag gesperrt.
- ☐ Administratorrechte haben nur die Personen, die sie wirklich brauchen.

DATEN UND SICHERUNG

- ☐ Unsere Daten werden täglich gesichert, auch die aus Microsoft 365.
- ☐ Mindestens eine Sicherung liegt getrennt vom Netzwerk oder außer Haus.
- ☐ In den letzten zwölf Monaten wurde eine Wiederherstellung ausprobiert.
- ☐ Wir wissen, wie lange wir ohne IT weiterarbeiten könnten.

BETREUUNG UND ORGANISATION

- ☐ Für IT-Fragen gibt es einen festen Ansprechpartner.
- ☐ Netzwerk, Zugänge und Lizenzen sind dokumentiert, und wir können die Unterlagen einsehen.
- ☐ Wir bekommen regelmäßig einen verständlichen Bericht über den Zustand unserer IT.
- ☐ Unser Team wurde im letzten Jahr zum Erkennen gefälschter E-Mails geschult.

So nutzen Sie das Ergebnis

Jedes leere Kästchen ist ein Gesprächsthema, kein Grund zur Sorge. Sammeln sich offene Punkte in einem Bereich, wissen Sie, wo ein Dienstleister zuerst ansetzen sollte. Nehmen Sie die ausgefüllte Seite einfach mit ins Erstgespräch.

KAPITEL 03

Gute Betreuung im Alltag erkennen

Ob ein Dienstleister gut arbeitet, zeigt sich selten im Prospekt, sondern in vielen kleinen Momenten der Zusammenarbeit. Die folgenden Merkmale können Sie selbst beobachten, auch ohne technisches Wissen.

Erreichbarkeit

Es gibt klare Wege für Anfragen, etwa Telefon, E-Mail und ein Kundenportal. Servicezeiten sind festgelegt, und für Notfälle außerhalb dieser Zeiten existiert ein geregelter Weg.

Woran Sie es merken: Jede Anfrage bekommt eine Nummer, und Sie erfahren, wann sich jemand meldet.

Fester Ansprechpartner

Eine Person oder ein kleines Team kennt Ihre Umgebung. Vertretungen sind geregelt und eingearbeitet.

Woran Sie es merken: Man kennt Ihre Fachsoftware, Ihre Abläufe und die Namen in Ihrem Team.

Dokumentation

Netzwerk, Geräte, Lizenzen, Zugänge und Besonderheiten sind schriftlich festgehalten. Diese Unterlagen gehören Ihnen.

Woran Sie es merken: Auf Nachfrage erhalten Sie zeitnah eine aktuelle Übersicht.

Sicherheit als Grundausstattung

Schutzmaßnahmen sind eingerichtet und nicht bloß angeboten: Angriffserkennung, Anmeldung mit zweitem Faktor, Updates und Schulungen für das Team.

Woran Sie es merken: Das Thema Sicherheit kommt zur Sprache, bevor Sie danach fragen.

Datensicherung mit Nachweis

Sicherungen laufen automatisch, werden überwacht und regelmäßig probeweise zurückgespielt.

Woran Sie es merken: Sie wissen, wann die letzte Wiederherstellung getestet wurde, und hören von Fehlern sofort.

Transparenz bei Kosten

Rechnungen und Berichte sind verständlich. Arbeiten, die zusätzlich kosten, werden vorher mit Ihnen abgestimmt.

Woran Sie es merken: Auf der Rechnung steht nichts, was Sie überrascht.

Blick nach vorn

Auslaufende Garantien, veraltete Betriebssysteme oder geänderte Lizenzbedingungen werden rechtzeitig angesprochen.

Woran Sie es merken: Mindestens einmal im Jahr gibt es ein Gespräch über Zustand und Planung.

Verständliche Sprache

Fachbegriffe werden erklärt. Empfehlungen kommen mit einer Begründung, nicht als bloße Technikkiste.

Woran Sie es merken: Nach einem Gespräch können Sie in eigenen Worten sagen, was beschlossen wurde.

KAPITEL 04

Fragen für das erste Gespräch

Ein Erstgespräch soll beiden Seiten zeigen, ob die Zusammenarbeit passt. Suchen Sie sich aus den folgenden Fragen die aus, die für Sie wichtig sind. Die Antworten können Sie direkt in den Vergleichsbogen in Kapitel 09 übertragen.

ZUM DIENSTLEISTER

- 01 Wer wäre unser fester Ansprechpartner, und wie viele Personen kennen unsere Umgebung?
- 02 Welche Branchen betreuen Sie, und haben Sie Erfahrung mit unserer Fachsoftware?
- 03 Wer übernimmt, wenn unser Ansprechpartner im Urlaub oder krank ist?
- 04 Arbeiten Sie nach festgelegten, geprüften Abläufen, zum Beispiel mit einem zertifizierten Qualitätsmanagement?

ERREICHBARKEIT

- 05 Auf welchen Wegen und zu welchen Zeiten erreichen wir Sie?
- 06 Wie schnell melden Sie sich, und was genau gilt dabei als Reaktion?
- 07 Wie läuft ein Notfall außerhalb Ihrer Servicezeiten ab?
- 08 Kommen Sie bei Bedarf zu uns, und was kostet ein Termin vor Ort?

SICHERHEIT UND DATEN

- 09 Welche Schutzmaßnahmen sind bei Ihnen Standard, und welche kosten extra?
- 10 Wer wertet Warnmeldungen aus, auch nachts und am Wochenende?
- 11 Wo liegen unsere Sicherungen, und wie oft prüfen Sie die Wiederherstellung?
- 12 Schließen Sie mit uns einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach DSGVO?

KOSTEN UND VERTRAG

- 13 Was steckt im monatlichen Preis, und was wird gesondert abgerechnet?
- 14 Wie ändert sich der Preis, wenn unser Team wächst oder kleiner wird?
- 15 Welche Laufzeit und welche Kündigungsfrist gelten?
- 16 Bekommen wir bei Vertragsende alle Zugangsdaten und die vollständige Dokumentation?

START DER ZUSAMMENARBEIT

- 17 Wie übernehmen Sie unsere bestehende IT, und wie lange dauert das?
- 18 Was kostet der Einstieg, und was passiert in den ersten Wochen?
- 19 Wer stimmt sich mit unserem bisherigen Dienstleister und dem Hersteller unserer Fachsoftware ab?
- 20 Welche Geräte oder Systeme würden Sie nicht betreuen, und aus welchem Grund?

Worauf Sie beim Zuhören achten

Wichtiger als die perfekte Antwort ist, wie geantwortet wird: konkret, nachvollziehbar und ohne Ausweichen. Ein guter Dienstleister sagt Ihnen auch, was er nicht übernimmt, und erklärt, warum.

KAPITEL 05

Preismodelle verständlich erklärt

Die meisten IT-Dienstleister rechnen auf eine von zwei Arten ab. Beide haben ihre Berechtigung. Entscheidend ist, dass Sie wissen, wofür Sie bezahlen, und welches Modell zu Ihrem Betrieb passt.

MODELL A

Abrechnung nach Aufwand

Sie bezahlen jede geleistete Arbeitszeit, häufig im Viertelstundentakt, dazu oft Anfahrten. Überwachung und Wartung sind meist nicht enthalten oder kosten extra.

PASST, WENN

wenig IT im Einsatz ist, selten etwas ausfällt und jemand im Haus den Überblick behält.

BEDENKEN SIE

Die Kosten schwanken von Monat zu Monat. Vorbeugende Arbeit unterbleibt oft, weil jede Stunde einzeln auf der Rechnung steht. Und der Dienstleister verdient vor allem dann, wenn etwas nicht läuft.

MODELL B

Fester Preis je Benutzer

Sie zahlen jeden Monat einen festen Betrag pro Person, die mit der IT arbeitet. Darin sind Betreuung, Überwachung, Updates, Sicherheit und Support im vereinbarten Umfang enthalten.

PASST, WENN

Ihr Betrieb auf funktionierende IT angewiesen ist und Sie mit planbaren Kosten rechnen möchten.

BEDENKEN SIE

Lesen Sie genau, was enthalten ist. Projekte, Hardware und Lizenzen kommen in der Regel hinzu. Dafür dreht sich der Anreiz um: Je stabiler Ihre IT läuft, desto weniger Aufwand hat der Dienstleister.

Ein Beispiel für das Modell „fester Preis je Benutzer“

So sieht das Modell bei uns aus. Unser Paket heißt **ITNG Care**. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich Mehrwertsteuer.

200,00 €

netto je Benutzer und Monat

Abrechnung monatlich nach der tatsächlichen Benutzerzahl. Mindestlaufzeit 12 Monate. Voraussetzung ist Microsoft 365 Business Premium je Benutzer mit Arbeitsplatz. Die Lizenz ist nicht im Paketpreis enthalten und wird gesondert berechnet.

Standortpauschale nach Benutzern am Standort
je Monat netto

1-2 Benutzer	100,00 €
3-6 Benutzer	200,00 €
7-15 Benutzer	300,00 €
16-30 Benutzer	400,00 €

ab 31 Benutzern oder ab 4 Standorten individuelles Angebot

Mit Server vor Ort beträgt die Standortpauschale mindestens 200,00 €.

Nicht im Paket enthalten und bei Bedarf gesondert angeboten: Hardware, Server, Backup-Speicher, das Einstiegsprojekt sowie Microsoft- und Fachsoftware-Lizenzen. Aktuelle Preise und Details finden Sie auf itnextgen.com.

KAPITEL 06

Worauf Sie im Vertrag achten

Ein guter Vertrag schafft Klarheit für beide Seiten. Die folgenden Punkte sollten Sie vor der Unterschrift verstanden haben. Wo etwas unklar ist, fragen Sie nach und lassen Sie sich die Antwort schriftlich geben.

01 Leistungsbeschreibung

Was genau ist enthalten? Welche Geräte, Programme und Standorte sind abgedeckt? Eine konkrete Aufzählung ist besser als allgemeine Formulierungen wie „Betreuung der IT“.

02 Abgrenzung

Was ist ausdrücklich nicht enthalten, und wie wird es abgerechnet? Oft betrifft das Projekte, Hardware, Lizenzen und die Betreuung von Fachsoftware.

03 Reaktionszeiten

Ist mit Reaktion die erste Rückmeldung gemeint oder der Beginn der Arbeit? Wird in Stunden oder Werktagen gerechnet, und ab wann läuft die Zeit?

04 Laufzeit und Kündigung

Mindestlaufzeit, automatische Verlängerung und Kündigungsfrist sollten klar geregelt und für Sie tragbar sein.

05 Anpassung an Ihre Größe

Lässt sich die Zahl der Benutzer laufend nach oben und unten anpassen? Gibt es eine Mindestmenge, die Sie in jedem Fall bezahlen?

06 Preisänderungen

Unter welchen Bedingungen darf sich der Preis ändern, und wie lange vorher werden Sie informiert?

07 Datenschutz

Sobald der Dienstleister auf personenbezogene Daten zugreifen kann, gehört ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO dazu. In Praxen geht es dabei um Gesundheitsdaten, die besonders geschützt sind.

08 Ende der Zusammenarbeit

Zugangsdaten, Administratorkonten, Dokumentation und Daten gehören Ihnen. Halten Sie fest, dass bei Vertragsende alles vollständig übergeben wird und wie der Dienstleister den Übergang unterstützt.

Hinweis

Dieser Ratgeber ist keine Rechtsberatung. Bei Fragen zu einzelnen Vertragsklauseln wenden Sie sich bitte an eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt.

KAPITEL 07

Besonderheiten für Praxen und Unternehmen

Je nach Branche gelten eigene Regeln für die IT-Sicherheit. Sie sind kein Grund zur Unruhe. Mit einem Dienstleister, der sie kennt, lassen sie sich Schritt für Schritt erledigen.

Arzt- und Zahnarztpraxen: die IT-Sicherheitsrichtlinie

Nach **§ 390 SGB V** legen die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) und die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) in einer Richtlinie fest, welche Anforderungen an die IT-Sicherheit Praxen erfüllen sollen. Sie gilt für die vertragsärztliche und vertragszahnärztliche Versorgung.

Die Anforderungen sind gestaffelt und richten sich nach der Größe der Praxis. Die Richtlinie ordnet sie in den Anlagen 1 bis 5: Für eine kleine Praxis gelten deutlich weniger Punkte als für eine große Praxis oder ein MVZ. Weitere Anlagen betreffen zum Beispiel medizinische Großgeräte und die Komponenten der Telematikinfrastruktur. Inhaltlich geht es um Dinge wie aktuelle Software, Schutz vor Schadprogrammen, gesicherte Netzwerke und Internetzugänge, den Umgang mit mobilen Geräten und Datenträgern sowie sichere Zugänge.

Was ein Dienstleister leisten sollte

Den Stand Ihrer Praxis mit der Richtlinie abgleichen, offene Punkte in eine machbare Reihenfolge bringen, die Maßnahmen umsetzen und so dokumentieren, dass Sie die Umsetzung jederzeit belegen können. Umstellungen gehören in die Zeit außerhalb der Sprechstunden.

Zusammenarbeit mit Herstellern

Praxis-, Abrechnungs- und Gerätesoftware liegt in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers. Ein guter Dienstleister sagt offen, wo seine Zuständigkeit endet, und stimmt sich mit dem Hersteller ab.

Unternehmen: NIS2

Mit der EU-Richtlinie **NIS2** gelten für deutlich mehr Unternehmen als früher gesetzliche Pflichten zur Cybersicherheit. Betroffen sind Unternehmen aus bestimmten Branchen, etwa Energie, Verkehr, Gesundheit, digitale Infrastruktur, Lebensmittel, Abfallwirtschaft oder die Herstellung ausgewählter Güter. In der Regel beginnt die Pflicht ab mittlerer Unternehmensgröße, also ab 50 Beschäftigten oder mehr als 10 Millionen Euro Jahresumsatz und Bilanzsumme.

Betroffene Unternehmen müssen sich beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) registrieren, angemessene Schutzmaßnahmen umsetzen und erhebliche Sicherheitsvorfälle melden. Die Geschäftsleitung ist für die Umsetzung verantwortlich und soll sich dazu schulen lassen.

Auch interessant, wenn Sie nicht direkt betroffen sind

Größere Kunden geben Anforderungen an ihre Lieferanten häufig weiter. Die Maßnahmen, die NIS2 verlangt, sind zudem gute Praxis für jeden Betrieb. Ob Ihr Unternehmen unter die Regeln fällt, können Sie mit der Betroffenheitsprüfung auf der Website des BSI einschätzen.

KAPITEL 08

Den Wechsel in Ruhe planen

Ein Wechsel des IT-Dienstleisters klingt nach viel Aufwand. Mit etwas Vorbereitung läuft er geordnet ab, und Ihr Betrieb arbeitet währenddessen ganz normal weiter.

1

Überblick verschaffen

Bevor Sie kündigen, sammeln Sie, was es gibt: Verträge, Lizenzen, Domains und Zugänge. Prüfen Sie, auf wen sie laufen. Idealerweise ist Ihr Unternehmen oder Ihre Praxis selbst Inhaber.

2

Zeitplan festlegen

Schauen Sie in die Kündigungsfrist Ihres bisherigen Vertrags und vereinbaren Sie mit dem neuen Dienstleister einen Starttermin. Eine Überschneidung von einigen Wochen nimmt den Druck heraus.

3

Übergabe anfragen

Bitten Sie Ihren bisherigen Dienstleister schriftlich um alle Zugangsdaten, Administratorkonten und die Dokumentation. Eine frühe und freundliche Anfrage erleichtert beiden Seiten die Arbeit.

4

Umstellung durchführen

Der neue Dienstleister prüft die Umgebung, ändert Kennwörter, richtet Überwachung und Datensicherung ein und dokumentiert alles. Größere Arbeiten legen Sie in ruhige Zeiten, in Praxen außerhalb der Sprechstunden.

5

Ankommen und nachfassen

Sagen Sie Ihrem Team, wie es künftig Hilfe bekommt. Nach den ersten Wochen besprechen Sie gemeinsam, was gut läuft und was noch offen ist.

DIESE UNTERLAGEN SOLLTEN SIE DANACH IN DER HAND HABEN

- ☐ Administratorzugänge zu Microsoft 365 und zu Servern
- ☐ Zugangsdaten zu Firewall, Router und WLAN
- ☐ Zugang zur Verwaltung Ihrer Domains und DNS-Einträge

- ☐ Lizenzübersicht mit Laufzeiten
- ☐ Netzwerkplan und Geräteliste
- ☐ Angaben zur Datensicherung: wo, wie oft, wie wiederherstellen

KAPITEL 09

Vergleichsbogen zum Ausfüllen

Tragen Sie ein, was Sie in den Gesprächen erfahren haben. So sehen Sie Unterschiede auf einen Blick. Notieren Sie je Feld kurz „ja“, „teils“ oder „nein“ und ergänzen Sie Details.

Kriterium	Anbieter 1:	Anbieter 2:	Anbieter 3:
Fester Ansprechpartner und geregelte Vertretung			
Servicezeiten und Weg im Notfall			
Reaktionszeit schriftlich festgelegt			
Service vor Ort in erreichbarer Nähe			
Überwachung und Angriffserkennung rund um die Uhr			
Datensicherung mit Wiederherstellungstest			
Schulung des Teams enthalten			
Erfahrung mit Ihrer Branche und Fachsoftware			
Dokumentation gehört Ihnen und ist einsehbar			
Monatlicher Preis netto (Lizenzen enthalten?)			
Einmalige Kosten für den Start			
Laufzeit und Kündigungsfrist			
Anpassung an die Benutzerzahl			
Ihr Gesamteindruck			

Angebote fair nebeneinanderlegen

Rechnen Sie alle Kosten auf ein Jahr hoch, einschließlich Einrichtung und Lizenzen. Fragen Sie nach Kosten für Termine vor Ort und Notfälle. Und vergleichen Sie die Leistungsbeschreibungen, nicht nur die Endsummen.

KAPITEL 10

Begriffe kurz erklärt

Die wichtigsten Fachbegriffe aus diesem Ratgeber und aus typischen Angeboten, in einfachen Worten.

Managed Services

Ein Dienstleister übernimmt den laufenden Betrieb Ihrer IT zu einem festen Monatspreis, statt nur bei Störungen zu helfen.

Patch-Management

Das geplante und kontrollierte Einspielen von Updates für Betriebssysteme und Programme.

Angriffserkennung

Schutzsoftware, die verdächtiges Verhalten auf Geräten und in Konten erkennt und stoppt. Fachleute werten die Warnungen aus.

Passwortmanager

Sicherer Speicher für Zugangsdaten, der starke und unterschiedliche Passwörter erzeugt und verwaltet.

Wiederherstellungstest

Die Probe, ob sich gesicherte Daten tatsächlich vollständig zurückspielen lassen.

Reaktionszeit

Die Zeit, in der sich der Dienstleister nach Ihrer Meldung zurückmeldet und mit der Bearbeitung beginnt. Nicht gleichzusetzen mit der Zeit bis zur Lösung.

Telematikinfrastruktur (TI)

Das geschützte Netz des Gesundheitswesens. Praxen nutzen es zum Beispiel für den Abgleich von Versichertendaten und das E-Rezept.

Monitoring

Automatische, laufende Überwachung von Geräten, Servern und Diensten. Auffälligkeiten werden gemeldet, bevor Ihr Team sie bemerkt.

Geräteverwaltung

Zentrale Verwaltung von PCs, Notebooks und Smartphones: Einstellungen, Updates und bei Verlust das Sperren aus der Ferne.

Mehr-Faktor-Anmeldung (MFA)

Neben dem Passwort ist ein zweiter Nachweis nötig, zum Beispiel eine Bestätigung in einer App auf dem Smartphone.

Datensicherung (Backup)

Eine getrennt aufbewahrte Kopie Ihrer Daten, mit der sich verlorene oder beschädigte Daten wiederherstellen lassen.

Phishing

Gefälschte E-Mails oder Nachrichten, die zur Eingabe von Zugangsdaten oder zum Öffnen schädlicher Anhänge verleiten sollen.

Auftragsverarbeitung (AVV)

Vertrag nach Art. 28 DSGVO, der regelt, wie ein Dienstleister personenbezogene Daten in Ihrem Auftrag behandelt.

Microsoft 365 Business Premium

Lizenzpaket von Microsoft mit E-Mail, Office-Programmen und Teams sowie zusätzlichen Funktionen für Sicherheit und Geräteverwaltung.

KAPITEL 11

Ihre nächsten Schritte

1

Selbstcheck ausfüllen

Kapitel 02 zeigt Ihnen in wenigen Minuten, wo Sie stehen und welche Themen Ihnen wichtig sind.

2

Fragen auswählen

Markieren Sie in Kapitel 04 die Fragen, die Sie in jedem Gespräch stellen möchten.

3

Gespräche führen und vergleichen

Sprechen Sie mit zwei oder drei Anbietern und halten Sie die Antworten im Vergleichsbogen fest. Dann entscheiden Sie in Ruhe.

KOSTENLOS UND UNVERBINDLICH

Ersteinschätzung Ihrer IT

Wenn Sie möchten, schauen wir gemeinsam auf Ihre IT. In 45 Minuten, per Microsoft Teams oder bei Ihnen vor Ort, besprechen wir Ihren aktuellen Stand, Ihre Fragen und sinnvolle nächste Schritte. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie per E-Mail einen Link, über den Sie Ihren Wunschtermin selbst buchen.

itnextg.com/ersteinschaetzung/

Über IT NEXT GEN

Die IT NEXT GEN GmbH aus Rosenheim betreut seit 2021 Unternehmen als externe IT-Abteilung, in der Region und deutschlandweit. Seit 2026 liegt ein Schwerpunkt auf Arzt- und Zahnarztpraxen. Vor Ort sind wir im Umkreis von bis zu 130 km um Rosenheim für Sie da.

ISO 9001

zertifiziert durch TÜV SÜD

Über 100

betreute Firmen

Über 75 Jahre

IT-Erfahrung im Team,
zusammengerechnet

Telefon Zentrale

+49-8031-6192800 (auch WhatsApp)

Telefon Vertrieb

+49-8031-61928092 · sales@itnextg.com

Servicezeiten

Montag bis Donnerstag 8:00–18:00 Uhr, Freitag 8:00–12:00 Uhr

Website

www.itnextg.com



Ihr Partner für die IT von Morgen.

ANSCHRIFT

IT NEXT GEN GmbH
Schönfeldstraße 17
83022 Rosenheim

KONTAKT

+49-8031-6192800
info@itnextg.com
www.itnextg.com

NEUE KUNDEN UND ANGEBOTE

+49-8031-61928092
sales@itnextg.com

SUPPORT

+49-8031-61928091
support@itnextg.com

IMPRESSUM

Herausgeber: IT NEXT GEN GmbH, Schönfeldstraße 17,
83022 Rosenheim
Geschäftsführer: Denis Vrdoljak
Amtsgericht Traunstein, HRB 29548
USt-IdNr. DE339164429 · Steuernummer 156/129/41154

Stand: Oktober 2026. Alle Preise netto zuzüglich
Mehrwertsteuer. Die Inhalte wurden sorgfältig
erstellt; rechtliche Anforderungen können sich
ändern. Dieser Ratgeber ersetzt keine
Rechtsberatung.

© 2026 IT NEXT GEN GmbH. Die unveränderte
Weitergabe dieses Ratgebers ist ausdrücklich
erlaubt.