

Fragenkatalog für Dienstleister

24 Fragen, die vor jeder Auswahlentscheidung Klarheit schaffen

Wozu dieser Katalog dient

Diese Fragen sollten Sie jedem Digital- oder IT-Dienstleister stellen – auch uns. Die Antworten zeigen schnell, wer Verantwortung übernimmt und wer nur liefert. Notieren Sie pro Frage eine Bewertung von 1 bis 5 und vergleichen Sie die Summen.

Verantwortung und Erreichbarkeit

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Wer ist meine feste Ansprechperson, und wer vertritt sie im Urlaub oder Krankheitsfall?		
Wie und in welcher Zeit wird auf Störungen reagiert – schriftlich zugesagt?		
Wer übernimmt die Verantwortung, wenn mehrere Systeme gleichzeitig betroffen sind?		
Wie oft findet eine geplante Abstimmung statt, und wer nimmt daran teil?		

Leistungsumfang

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Welche Leistungen sind enthalten, welche werden zusätzlich berechnet?		
Wer kümmert sich um Strategie – und wer um die Umsetzung?		
Werden auch Altsysteme betreut oder nur die neu eingeführten?		
Was passiert, wenn ein Vorhaben mehr Aufwand erfordert als geplant?		

Daten, Rechtsraum und KI

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Wo liegen meine Daten physisch, und in welchem Rechtsraum?		
Welche KI-Modelle werden eingesetzt – Cloud, europäischer Anbieter oder eigenes Modell im Haus?		
Werden meine Daten zum Training fremder Modelle verwendet?		
Wie wird der Zugriff auf Daten und Systeme geregelt und dokumentiert?		
Welche Nachweise zur Sicherheit können vorgelegt werden?		

Kosten und Transparenz

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Wie setzt sich der Preis zusammen, und was verändert ihn?		
Welche Kosten entstehen zusätzlich bei Lizenzen, Hosting oder Drittanbietern?		
Wie werden Mehraufwände angekündigt und freigegeben?		
Welche Kosten fallen weg, wenn wir zusammenarbeiten?		

Ergebnisse und Messbarkeit

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Welche Kennzahlen werden gemessen, und wie wird berichtet?		
Welches Ergebnis ist nach 90 Tagen realistisch zu erwarten?		
Woran würden Sie selbst erkennen, dass die Zusammenarbeit nicht funktioniert?		

Abhängigkeit und Ausstieg

Frage	Antwort / Notiz	1–5
Wem gehören Quellcode, Konten, Domains und Daten?		
Wie erhalte ich am Vertragsende alle Daten und Zugänge vollständig zurück?		
Welche Kündigungsfristen und Laufzeiten gelten?		
Kann ich einzelne Bereiche wieder herauslösen, ohne alles neu zu machen?		

Auswertung

- › Unter 60 von 120 Punkten: Der Anbieter liefert Leistungen, übernimmt aber keine Verantwortung.

- › 60 bis 90 Punkte: Tragfähig, aber Verantwortlichkeiten und Messbarkeit schriftlich nachschärfen.
- › Über 90 Punkte: Partnerschaftliches Modell – prüfen Sie zusätzlich Referenzen und Ausstiegsregeln.

Unsere eigenen Antworten

Wir beantworten diese 24 Fragen im Erstgespräch vollständig und schriftlich.

Vorab nachlesen: naverion.de/leistungen, naverion.de/pakete und naverion.de/methodik

Rückruf zum Wunschzeitpunkt: naverion.de/rueckruf

Rechtlicher Hinweis

Naverion ist eine Dienstleistung der ma-x digital business GmbH. Diese Unterlage dient der Information und stellt kein rechtlich bindendes Angebot dar. Preise verstehen sich netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

Stand dieser Unterlage: laufende Fassung, abrufbar unter naverion.de/unterlagen. Verbindliche Auskünfte erhalten Sie im persönlichen Gespräch unter start@naverion.de oder +49 681 96590500.