

„IT-Soforthilfe-Paket“ für KMU

Vom Ausfall der Bankomatkassa über Softwareprobleme bis zum Betriebsstillstand – bei IT-Problemen ist eine rasche Fehlerbehebung für kleinere und mittelständische Unternehmen oft schwierig und Ausfälle können hohe Kosten verursachen.

„Das Zusammenwirken von PC, Software, Drucker, Kopierer, VOIP-Telefon, Bankomatkassa und anderen IT-gestützten Komponenten ist heute so verzahnt, das Fehlerquellen im Alleingang schwer zu identifizieren sind“, berichtet Wolfgang Prentner, staatlich befugter IT-Ziviltechniker, aus der Praxis. „Häufig geraten die Unternehmen in eine „Beweisnot“, wenn es um die Fehlerzuweisung zwischen Hersteller, Provider und Dienstleister geht“, erklärt der auf IKT-Fälle spezialisierte Rechtsanwalt Johannes Juranek von der Kanzlei CMS in Wien.

550 mal Betriebsstillstand

Ein erhebliches Kostenrisiko durch IT-Probleme beziffert die aktuelle Symantec-Studie „SMB Disaster Preparedness“. Demnach hatten 1300 befragte KMU aus 23 Ländern innerhalb von zwölf Monaten durchschnittlich drei System-Ausfälle, 42% davon mit einem Betriebsstillstand von acht Stunden oder mehr. Im Schnitt entstand dadurch ein Schaden von fast 9.000 Euro pro Firma und Tag.

KMU-Paket für IT-Probleme

Vor diesem Hintergrund bietet das Ziviltechnikunternehmen ZT: Prentner-IT aus Wien seit Kurzem ein für KMU maßgeschneidertes

„Soforthilfepaket bei IT-Problemen“, je nach Anforderung auch erweitert um eine externe Rechtsberatung. Staatlich befugte IT-Experten führen im Rahmen des Service-Pakets eine Störungsanalyse vor Ort durch, zeigen den kostengünstigsten und schnellsten Weg zur Fehlerbehebung und sichern bei Bedarf auch gerichtstaugliche Beweise für Schadenersatzforderungen.

Produktübergreifend

„Produktunabhängige IT-Sachverständige reduzieren die Kosten von Fehlerbehebungen in der Regel um den Faktor 2 bis 5“, berichtet Prentner aus Erfahrung. So konnte sein Team etwa in einer Arztpraxis durch Austauschen einer schadhafte Maus die wochenlang dadurch verursachten Systemblockaden beseitigen. Laut einem EDV-Berater hätte stattdessen eine neue IT-Anlage um 8.000 Euro angeschafft werden müssen. Ähnliches erlebte eine Apothekerin, der aufgrund von Störungen an der Bankomatkassa von ihrem Internet-Provider die Anschaffung eines Stromglätters um 2.000 Euro nahegelegt wurde. Das Gerät brachte aber keine Abhilfe, weil die Ursache ein versteckter Software-Fehler – verursacht durch ein Update – war.



Dr. Wolfgang Prentner – Geschäftsführender Gesellschafter seit 1998. ZT Prentner IT ist die führende österreichische Ziviltechnikergesellschaft für Informations- und Kommunikationstechnologie.

Saubere Vertragsgestaltung

„Der exakte Nachweis der Fehlerquelle bei IT-Problemen ist auch für Schadenersatzforderungen entscheidend“, betont Rechts-Experte Juranek. Rechtliche Probleme resultieren oft daraus, dass Voraussetzungen für den Systembetrieb nicht vertraglich festgelegt wurden – wie zB: wenn neue Software für das Unternehmen überraschend zu geänderten Hardwareanforderungen führt oder Schnittstellen nicht ordnungsgemäß funktionieren. „Derartige Themen können durch eine saubere Vertragsgestaltung adressiert werden“, erklärt Juranek. So könne das Zusammenwirken zwischen IT-Ziviltechniker und Rechtsberater für Unternehmen schon zu Beginn neuer Geschäftsbeziehungen zu Providern oder IT-Dienstleistern vorteilhaft sein und im Fall der Fälle auch klare Fronten in Richtung Schadenersatzforderungen schaffen.

www.zt-prentner-it.at