



WHITEPAPER

Full Service Support zum Festpreis

Warum Planungssicherheit die bessere Kennzahl
ist als der Stundensatz

it starts here.

Ein IT-Leiter, den ich kürzlich beraten habe, konnte mir auf Anhieb den Stundensatz seines aktuellen IT-Dienstleisters nennen. Was er nicht auf Anhieb sagen konnte war, wie viel ihn die IT-Betreuung insgesamt im letzten Quartal gekostet hat. Das war keine Ausnahme, das ist der Normalfall bei Time-and-Material-Verträgen. Selbstverständlich hätte er das durch die Eingangsrechnung des Dienstleisters rausbekommen können, aber waren alle abgerechneten Stunden auch nötig und viel wichtiger, was kostet das nächste Quartal?

Genau das ist das eigentliche Problem an klassischer Stunden-Abrechnung. Sie beantwortet die falsche Frage. Der Stundensatz sagt Ihnen, was eine Stunde kostet. Er sagt Ihnen nicht, was der IT-Betrieb kostet, und genau diese Zahl brauchen Sie für ein Budget.

Für wen dieser Artikel gedacht ist: Full Service zum Festpreis ist kein Modell für jede Unternehmensgröße. Es entfaltet seinen Wert vor allem bei kleineren und mittleren Unternehmen von etwa 10 bis 100 Arbeitsplätzen, die keine eigene IT-Abteilung oder nur eine sehr kleine interne IT-Mannschaft haben. Genau diese Unternehmen sind es auch, denen am ehesten die Kapazität fehlt, einen Time-and-Material-Vertrag laufend zu überwachen, Stundenzettel zu prüfen oder mit einem Dienstleister über Aufwände zu verhandeln.



Warum Time & Material gerade ohne eigene IT-Abteilung an seine Grenzen kommt

Time-and-Material-Verträge haben einen strukturellen Nachteil, der selten offen ausgesprochen wird. Sie honorieren Aufwand, nicht Ergebnis. Je mehr Tickets, je mehr Störungen, je mehr Stunden, desto höher die Rechnung. Der Anreiz, Probleme grundlegend zu lösen statt sie wiederkehrend zu behandeln, ist beim Anbieter strukturell schwächer ausgeprägt als bei einem Festpreis-Modell.

Laut aktuellen Benchmarks liegt Time & Material im Schnitt 10 bis 20 Prozent über einem vergleichbaren Festpreis-Modell. Das ist kein Zufall, sondern eingepreistes Risiko. Der Anbieter trägt bei T&M kein Kalkulationsrisiko, das trägt vollständig der Kunde.

Bei größeren Mittelständlern mit eigener IT-Abteilung kann zumindest jemand intern die Rechnungen und Stundenzettel prüfen. Genau diese Kontrollinstanz fehlt in kleineren Unternehmen ohne oder mit sehr kleiner IT-Mannschaft häufig komplett. Die Geschäftsführung oder der einzige IT-Verantwortliche hat weder die Zeit noch die fachliche Distanz, um zu beurteilen, ob eine abgerechnete Stunde gerechtfertigt war. Ein Budget lässt sich unter diesen Bedingungen erst recht nicht seriös planen, wenn eine der größten Kostenposition am Ende des Quartals variabel ist.

Was Full Service zum Festpreis tatsächlich bedeutet

Full Service zum Festpreis heißt, ein definierter Leistungsumfang, ein monatlicher Fixbetrag, unabhängig davon, wie viele Tickets tatsächlich anfallen. Das Modell lohnt sich vor allem dort, wo Leistungen wiederkehrend und planbar sind, etwa im 1st- und 2nd-Level-Support, im Patch- und Update-Management, im Monitoring oder bei Backup und Wiederherstellung.

Für ein Unternehmen mit 10 bis 100 Arbeitsplätzen sind diese Leistungen genau das der komplette IT-Betrieb, nicht nur ein Teilausschnitt davon. Anders als bei einem großen Mittelständler mit mehreren tausend Arbeitsplätzen, wo Full Service oft nur einen Teilbereich neben Eigenbetrieb abdeckt, kann der Festpreis hier tatsächlich den gesamten operativen IT-Betrieb ersetzen, inklusive der Rolle, die sonst ein interner IT-Leiter ausfüllen würde.

Drei Effekte treten dabei regelmäßig auf, die in Preisgesprächen selten explizit benannt werden:

1

Planungssicherheit

Das Budget für IT-Betrieb ist eine feste Zahl, keine Schätzung mit Nachschusspflicht. Das erleichtert nicht nur die eigene Budgetplanung, sondern auch das Gespräch mit der Geschäftsführung.

Verschobener Anreiz

Ein Anbieter, der zum Festpreis arbeitet, verdient nicht mehr an zusätzlichen Tickets. Er verdient daran, dass möglichst wenige entstehen. Das verschiebt das gemeinsame Interesse in Richtung Automatisierung, Root-Cause-Behebung und Prävention, nicht nur Symptombekämpfung.

Weniger interne Reibung

Ohne laufende Freigabe- und Prüfprozesse für einzelne Stunden sinkt der administrative Aufwand auf beiden Seiten spürbar. Das ist kein Nebeneffekt, das ist häufig ein unterschätzter Teil der tatsächlichen Ersparnis.

”

Meine Erfahrung aus Managed-Service-Projekten: Der eigentliche Wert eines Flat-Fee-Modells zeigt sich nicht im ersten Monat, sondern nach einem halben Jahr, wenn die Zahl der wiederkehrenden Störungen spürbar sinkt, weil sich das Interesse beider Seiten deckt.



Thomas Krampe
Director Managed Services
Previder Deutschland

Wo Flat Fee an seine Grenzen stößt

Ein seriöses Full-Service-Angebot funktioniert nur mit einem klar abgegrenzten Scope. Alles, was außerhalb dieses Scopes liegt, muss entweder explizit ausgeschlossen oder über ein definiertes Zusatzmodell (z. B. Projektarbeit auf Tagessatz-Basis) abgedeckt sein. Ein Flat-Fee-Vertrag ohne klaren Scope ist kein Full-Service-Modell, sondern ein Konflikt in Wartestellung.

Typische Grenzfälle, die vorab geklärt gehören:

- **Projektarbeit** (Migrationen, Rollouts, Architekturänderungen) gehört in der Regel nicht in den Flat-Fee-Scope, sondern wird separat kalkuliert.
- **Störungen durch Drittsysteme oder Fremdverschulden**, die außerhalb des vereinbarten Verantwortungsbereichs liegen.
- **Mengengerüste**, die sich signifikant ändern (neue Standorte, starkes Mitarbeiterwachstum), müssen eine vertraglich geregelte Anpassung des Festpreises auslösen, sonst kippt die Kalkulation für eine der beiden Seiten.

Ein Flat-Fee-Vertrag ist deshalb kein Pauschalversprechen "alles inklusive", sondern ein präzise definierter Leistungskatalog mit einem festen Preis. Je unschärfer der Scope, desto größer das Konfliktpotenzial im laufenden Betrieb.



Wie ein realistischer Preis zustande kommt

Nach dem unserem aktuellen Pricing Benchmark liegen Managed-Workplace-Preise im deutschen Markt zwischen 40 und 100 Euro pro User und Monat, abhängig von Leistungsumfang, Unternehmensgröße und Region. Managed-Server-Leistungen bewegen sich zwischen 80 und 250 Euro pro Server und Monat.

Diese Bandbreite ist kein Zufall, sondern spiegelt genau die Faktoren wider, die auch bei Time & Material den Preis beeinflussen. Unternehmensgröße, Vertragsmodell, Knappheit der benötigten Skills und der Anteil an Remote- gegenüber Onsite-Leistung. Ein seriöses Festpreis-Angebot rechnet mit diesen Variablen transparent, nicht mit einer pauschalen Hausnummer.

Für Unternehmen unter 250 Arbeitsplätzen weist der Benchmark gegenüber der Referenzgröße "großer Mittelstand" einen Preisabschlag von 10 bis 20 Prozent aus. Für ein Unternehmen mit 10 bis 100 Seats bewegt sich der realistische Preis also eher am unteren Rand der folgenden Bandbreiten, nicht in der Mitte oder am oberen Ende.

Leistungsbaustein	Typische Bandbreite pro Monat	Realistisch bei 150–200 Seats
Managed Workplace (pro User)	35 bis 80 EUR	eher 30 bis 55 EUR
Managed Endpoint (pro Gerät)	25 bis 55 EUR	eher 20 bis 40 EUR
Managed Server	80 bis 250 EUR	eher 70 bis 180 EUR
Managed Microsoft 365 (pro User, ohne Lizenz)	8 bis 25 EUR	eher 7 bis 18 EUR
24/7 Monitoring / NOC (pro Asset)	8 bis 20 EUR	eher 7 bis 15 EUR

(Quelle: [[03_Bereiche/Vertrieb/Knowledge/IT Service Pricing Benchmark Deutschland 2025.md]], eigene Einordnung der KMU-Korrektur auf die genannten Leistungsbausteine)

Sechs Fragen vor der Unterschrift

Bevor Sie einen Full-Service-Flat-Fee-Vertrag unterschreiben, lohnen sich sechs Fragen an den Anbieter:

1. Was genau ist im Festpreis enthalten, und was ausdrücklich nicht?
2. Wie wird mit Mengenänderungen umgegangen, etwa bei starkem Personalwachstum?
3. Welche Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (SLAs) gelten konkret, nicht nur "schnellstmöglich"?
4. Wie wird Projektarbeit außerhalb des Festpreis-Scopes abgerechnet?
5. Wie transparent ist das Reporting über tatsächlich erbrachte Leistungen, damit Sie den Wert des Vertrags im Nachhinein belegen können?
6. Wer übernimmt bei uns faktisch die Rolle, die sonst ein interner IT-Leiter ausfüllen würde, wenn keine eigene IT-Abteilung vorhanden ist?

Ein Anbieter, der diese Fragen ohne Umschweife beantworten kann, hat sein Modell verstanden. Ein Anbieter, der ausweicht, hat es vermutlich nicht sauber kalkuliert.

Fazit

Full Service zum Festpreis ist kein Marketingversprechen, sondern ein Vertragsmodell mit eigener Logik. Klarer Scope, planbarer Preis, verschobener Anreiz in Richtung Prävention statt Ticketvolumen. Es ersetzt keine Projektarbeit, und es funktioniert nicht ohne saubere Scope-Definition. Für ein Unternehmen mit 10 bis 100 Arbeitsplätzen ohne oder mit sehr kleiner eigener IT-Abteilung ist es häufig die wirtschaftlich robustere und praktikablere Wahl gegenüber klassischem Time & Material, gerade weil weder die Zeit noch die fachliche Distanz vorhanden ist, um Aufwände laufend zu kontrollieren. Es beantwortet die Frage, die am Ende wirklich zählt, nicht "was kostet eine Stunde", sondern "was kostet der Betrieb".

Wenn Sie prüfen möchten, ob ein Festpreis-Modell für Ihre Situation passt, sprechen Sie gerne mit uns.

[Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.](#)

previder

Previder

info@previder.de
www.previder.de

it starts here.