

Wechsel des Softwareanbieters: was Sie anfordern sollten

Code, Daten und Zugänge. Checkliste vor dem Wechsel, Musteranfrage und Prüfpunkte nach der Übergabe.

Für Inhaber und Betriebsleiter, die den Software-Dienstleister wechseln oder SaaS verlassen wollen. Nutzen Sie diesen Leitfaden vor der Kündigung. Solange der Dienstleister noch hilfsbereit antwortet.

Seit 2023 haben wir 15+ Produktionsprojekte ausgeliefert. Wir haben auch ein Unternehmen aus einem System geholt, das ihm nicht gehörte.

Wir sind keine Juristen und dies ist keine Rechtsberatung. Konsultieren Sie bei Verträgen, Strafen oder Streitigkeiten einen Anwalt.

1. Bevor Sie den Wechsel ankündigen

- ☐ **Bereiten Sie das Zielsystem vor.** Schaffen Sie mindestens die neue Basis. Sonst bleiben Daten ohne Ziel und die Lizenz läuft weiter.
- ☐ **Klären Sie Lizenzende und Kündigungsfrist.** Sie benötigen Zeit für den parallelen Betrieb beider Systeme.
- ☐ **Erfassen Sie alle Systemfunktionen.** Achten Sie auf Abläufe, die das System „von selbst“ erledigt (E-Mails, Exporte, Schnittstellen).
- ☐ **Prüfen Sie Ihren Vertrag.** Suchen Sie gezielt nach den vier Punkten aus Abschnitt 3.
- ☐ **Bestimmen Sie eine verantwortliche Person.** Diese Person leitet den Ausstieg und kommuniziert mit dem Anbieter.

2. Was Sie anfordern sollten

Code (bei individueller Software)

Was	Warum	Prüfung
Repository mit vollständiger Historie	Eine ZIP-Datei zeigt weder Autoren noch Gründe	Einladung oder Transfer des Repositories auf Ihr Konto
Anleitung für den Systemstart von null	Ohne Anleitung bleibt Code wertloser Text	Ein Dritter startet das System auf einem sauberen Rechner
Dokumentation, auch unvollständig	Erklärt Funktionsweise und Aufbau des Systems	Sie lesen die Dokumentation und verstehen die Struktur

Was	Warum	Prüfung
Liste aller Bibliotheken und Drittdienste	Verhindert Ausfälle nach der Umstellung von Konten	Die Liste stimmt exakt mit dem laufenden System überein
Rechtebestätigung aller Subunternehmer	Wichtig bei externen Mitarbeitern des Dienstleisters	Schriftlich im Vertrag oder in einem Nachtrag fixiert

Daten

Was	Format	Anmerkung
Kunden und Kontakte	CSV oder Excel	Eine Datei pro Tabelle
Bestellungen, Angebote, Aufträge	CSV oder Excel	Für den gesamten Zeitraum, nicht nur das aktuelle Jahr
Rechnungen und Belege	Originaldateien plus Tabelle	Belege jahrelang archivieren. Klären Sie Fristen mit dem Steuerberater.
Anhänge und hochgeladene Dateien	Originaldateien	Mit Verknüpfung zum jeweiligen Datensatz
Benutzer und Rollen	CSV oder Excel	Zeigt alle bisherigen Zugriffsrechte

Verlangen Sie nicht „alles“. Fordern Sie Daten aus Ihren eigenen Eingaben oder Ihrer Arbeit. Auf das Innenleben des Systems (Code und Know-how) haben Sie meist keinen Anspruch. Sie brauchen dieses Innenleben auch nicht.

Zugänge und Konten

Was	Zielinhaber
Domain und DNS	Ihr Unternehmen. Ohne Domain schmerzt der Wechsel am meisten.
Server und Cloud	Ihr Unternehmen als Kontoinhaber, Zahlung über Ihre Firmenkarte
E-Mail-Dienst (Transaktionsmails aus dem System)	Ihr Unternehmen
Payment-Gateway	Ihr Unternehmen
App-Stores (App Store, Google Play)	Ihr Unternehmen
Analytik und Monitoring	Ihr Unternehmen
API-Schlüssel für Drittanbieter	Neue Schlüssel auf Ihr Konto ausstellen, alte Schlüssel löschen
Backups	Speicherort klären, Frequenz prüfen, Wiederherstellung testen

Grundregel: Ein Konto auf den Namen des Dienstleisters gehört Ihnen nicht. Ein Passwort genügt nicht. Fordern Sie den vollständigen Eigentümerwechsel.

3. Vier Stellen im Vertrag

Wir beschreiben hier slowakisches Recht, nach dem unsere Verträge laufen. **Unterliegt Ihr Vertrag deutschem, österreichischem oder Schweizer Recht, fragen Sie Ihren Anwalt.** Dort gelten eigene Regeln.

In der Slowakei gilt bei Auftragssoftware das slowakische Urheberrechtsgesetz (§ 91 Abs. 4, 185/2015 Z. z.). Bei Computerprogrammen und Datenbanken gilt der Auftraggeber gesetzlich als Arbeitgeber. Sie üben die Verwertungsrechte daher direkt kraft Gesetzes aus.

Stelle im Vertrag	Worauf Sie achten sollten
Geistiges Eigentum	Stützt sich der Vertrag auf ein Auftragswerk (Software auf Bestellung)? Die Klausel „Übertragung aller Verwertungsrechte“ ist nach slowakischem Recht unwirksam. Diese Rechte sind unübertragbar. Gerichte werten solche Klauseln als Lizenz.
Vorbestehende Werke	Vorbestehende Werkzeuge und Vorlagen verbleiben beim Dienstleister. Besitzen Sie daran eine dauerhafte Lizenz auch nach Vertragsende?
Vertragsende	Kündigungsfrist (30 Tage sind üblicher Standard). Pflicht zur Übergabe von Code, Dokumentation und Zugängen. Geordnete Unterstützung beim Wechsel.
Rückgabe und Löschung von Daten	Manche Verträge verpflichten zur Datenlöschung innerhalb kurzer Frist. Fordern Sie den Export an, bevor diese Frist startet.

Fehlen wichtige Punkte, suchen Sie nicht sofort Streit. Verhandeln Sie stattdessen eine Vertragsänderung. Unterliegt der Vertrag tschechischem, deutschem oder anderem Recht, fragen Sie Ihren Anwalt. Prüfen Sie mit dem Anwalt auch den europäischen Data Act für Ihr SaaS.

4. Wie Sie die Übergabe anfordern

Starten Sie mit einem Telefonat von Inhaber zu Inhaber. Nutzen Sie danach drei Versionen: freundlich, bestimmt und formell. Geben Sie jeder Stufe ausreichend Zeit.

Muster für eine freundliche Anfrage:

Guten Tag, wir bereiten den Wechsel auf ein neues System vor. Wir bitten um einen einmaligen Export unserer selbst erfassten Daten. Dies betrifft Kunden, Kontakte, Bestellungen, Angebote und Rechnungen für den gesamten Zeitraum. Das Format sollte CSV oder Excel sein, eine Datei pro Tabelle. Wir benötigen keinerlei interne Systemlogik. Gerne unterzeichnen wir eine Vertraulichkeitsvereinbarung und zahlen für den Export. Gewünschter Termin: innerhalb von 30 Tagen. Vielen Dank.

Was bewusst fehlt: Vorwürfe, Drohungen und Paragrafen. Diese gehören erst in die formelle Version vom Anwalt.

Das Angebot zur Kostenübernahme hilft oft am besten. Für den Dienstleister bedeutet das wenig Arbeit. Für Sie ist es der schnellste Weg zur Unabhängigkeit.

5. Nach der Übergabe: Was Sie prüfen sollten

- ☐ Ein Dritter hat das System anhand der Anleitung neu aufgesetzt.
- ☐ Die Daten im neuen System stimmen mit dem Altsystem überein. Prüfen Sie Gesamtsummen und Stichproben.
- ☐ Alle Passwörter und API-Schlüssel sind ausgetauscht.
- ☐ Sämtliche Zugänge des alten Dienstleisters sind gesperrt.
- ☐ Sie haben das Backup mindestens einmal erfolgreich eingespielt.
- ☐ Das Altsystem läuft nur noch im Lesemodus. Synchronisieren Sie nicht mit einem System, das Sie abschalten wollen.
- ☐ Domain und Konten laufen auf Ihr Unternehmen, nicht auf Einzelpersonen.

6. Wann Sie einen Anwalt einschalten sollten

- Der Dienstleister antwortet nicht auf die formelle Anfrage.
- Der Vertrag enthält Vertragsstrafen oder Exklusivität.
- Es geht um Daten mit gesetzlicher Aufbewahrungspflicht.
- Die Lizenz endet vor der vollständigen Datenübergabe.
- Der Vertrag unterliegt einem anderen als dem slowakischen Recht.

Sitzen Sie im System fest?

In 15 Minuten mit Filip analysieren wir Ihr System und Ihre Daten. Wir zeigen Ihnen die ersten Schritte und Prioritäten für den Ausstieg.

Vereinbaren Sie 15 Minuten mit Filip: digitaliko.com/de/contact

Digitaliko s.r.o. · www.digitaliko.com · Individualsoftware in Wochen, die Ihnen ab Tag eins gehört.