

Handlungsspielräume im laufenden IT-Betrieb

Ein laufender IT-Betrieb braucht klare Zuständigkeiten, darf aber nicht durch unnötige Einzelgenehmigungen gelähmt werden. DAXS und der Kunde können deshalb projektbezogen festlegen, welche Tätigkeiten im Alltag eigenständig erfolgen dürfen und welche Schritte eine zusätzliche Freigabe brauchen.

Handlungsebene	Beispiele	Typische Abstimmung
Routinebetrieb	Supportbearbeitung, Fehleranalyse, abgestimmte Wartung oder Dokumentationspflege	Innerhalb eines laufenden Betreuungsrahmens
Administrative Standardaufgaben	Benutzerverwaltung, Berechtigungsanpassungen oder Lizenzverwaltung nach Vorgabe	Benannte Ansprechpartner und vereinbarte Regeln
Wesentliche Änderungen	Neue Systeme, größere Migrationen, Architekturänderungen oder Abschaltungen	Vorab abgestimmte technische und fachliche Freigabe
Kritische oder sicherheitsrelevante Eingriffe	Produktive Eingriffe mit erkennbarer Auswirkung auf Verfügbarkeit, Daten oder Sicherheit	Passender Freigabe- und Kommunikationsweg

Handlungsebene	Beispiele	Typische Abstimmung
Finanzielle Entscheidungen	Bestellungen, kostenwirksame Aktivierungen oder langfristige Vertragsänderungen	Nur innerhalb klar definierter Grenzen oder nach ausdrücklicher Zustimmung

Keine pauschale Generalvollmacht

Eine allgemeine Betreuung bedeutet nicht automatisch eine unbegrenzte Vollmacht. Der Handlungsspielraum wird sachlich und projektbezogen beschrieben, etwa für Administration, Providerkommunikation, Supportfälle, Lizenzverwaltung oder einzelne Bestellungen innerhalb definierter Grenzen.

Entscheidungen bleiben nachvollziehbar

DAXS bereitet technische Optionen und erkennbare Auswirkungen auf. Der Kunde entscheidet über seine geschäftlichen Anforderungen, Budgets und akzeptierten Risiken. Bei kleinen Unternehmen können Rollen schlank bleiben, wichtig ist nur ein verlässlicher Informationsfluss.

Weiterführend: [Betreuungsmodelle und Service-Level](#) und [Zusammenarbeit und Beauftragung](#).