

# Leistungsbeschreibung maxIT Individual-Entwicklungen bzw. -Dienste

---

Stand: 01.08.2016

## Inhalt

1. Allgemeines .....	2
2. Voraussetzungen für individuelle Entwicklungen/Dienste .....	2
3. Übergabe .....	3
4. Leistungsumfang der Individualentwicklungen/-Dienste.....	3
5. Service Level und Change Requests .....	3
6. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen .....	4
7. Berechnung der vertraglichen Leistungen .....	4
8. Abgrenzung der Leistungen.....	4

## 1. Allgemeines

Individuelle Entwicklungen bzw. Dienste von maxIT Consulting GmbH setzen sich aus 2 Komponenten zusammen:

1. Eine individuell für den Kunden entwickelte Software bzw. Lösung („Werksvertragskomponente“)
2. Dazu gehörende Dienstleistungen („Dienstleistungsvertragskomponente“)

Im Weiteren wird von „individuellen Leistungen“ gesprochen, wenn beide Komponenten gemeint sind.

### Individuell entwickelte Lösungen

Falls Sie Anforderungen haben, die mit den Standards nicht abdeckbar sind, kann maxIT Ihnen bei Bedarf durch eine speziell für Sie entwickelte Lösung helfen.

Dazu hören wir Ihnen zu, nehmen Ihre Probleme und Anforderungen an die Lösung auf („Lastenheft“) und entwickeln daraus eine technische Kurzbeschreibung der Lösung („Pflichtenheft“).

### Dienstleistungen dazu

Wenn eine solche Lösung z.B. regelmäßig ausgeführt, überwacht oder abgeändert werden muss, bieten wir dazu passende Dienstleistungskomponenten an – als Pauschale, Kontingent oder nach Aufwand abgerechnet.

## 2. Voraussetzungen für individuelle Entwicklungen/Dienste

Bei allen individuellen Entwicklungen und Diensten handelt es sich um Erweiterungen bzw. Anpassungen für existierende Dienste von maxIT / Pfalzcloud (z.B. Pfalzcloud Skype PBX).

Damit ist ein Abonnement von mindestens einem dieser Dienste zwingende Voraussetzung für alle individuellen Erweiterungen bzw. Dienste.

Evtl. nötige weitere Voraussetzungen werden in den Beschreibungen der individuellen Entwicklungen / Dienste festgelegt.

### 3. Übergabe

Übergabe der Werksvertragskomponente erfolgt normalerweise nur in Form eines Ergebnisses (d.h. keine Sourcecode-Lieferung o.ä.). maxIT weist den Kunden auf Fertigstellung der Komponente hin und kündigt den „Produktivbetrieb“ (falls vereinbart) an.

Die Abnahme durch den Kunden erfolgt durch Prüfung der ersten zugesandten Ergebnisse. Akzeptiert der Kunde mindestens 2 Ergebnisse, die mindestens 1 Monat auseinanderliegen ohne expliziten Widerspruch, so gilt spätestens 4 Wochen nach dem Versenden des 2ten Ergebnisses die Abnahme als implizit erfolgt.

### 4. Leistungsumfang der Individualentwicklungen/-Dienste

Der genaue Leistungsumfang der Individualentwicklung (Werksvertrag Komponente) wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden festgelegt und in einem separaten Dokument festgehalten.

Das Gleiche gilt für eine evtl. dazu gebuchte Dienstleistungskomponente.

### 5. Service Level und Change Requests

Die Verfügbarkeit einer individuellen Leistung hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeitsberechnung / SLA des zugehörigen Hauptdienstes.

Insbesondere gilt eine Nicht-Verfügbarkeit oder verspätete Lieferung / Zustellung einer individuellen Leistung nicht als Nicht-Verfügbarkeit oder auch nur partielle Nicht-Verfügbarkeit des zugeordneten Hauptdienstes. Eine Verrechnung ist nicht möglich.

Change Requests (Änderungswünsche an der individuellen Leistung) sind grundsätzlich kostenpflichtig. Wenn für solche Change Requests keine Dienstleistungskomponente vereinbart wurde, berechnet maxIT den höchsten zu der Zeit gültigen Stundensatz für Support-Dienstleistungen (entspricht Entwicklungs- / 3rd Level Support).

Change Requests während der Entwicklungszeit der Werksvertragskomponente werden nach dem gleichen Stundensatz abgerechnet.

Fehlermeldungen und Change Requests werden über die normalen Kanäle und mit den Regeln (berechtigte Personen etc.) des zugeordneten Hauptprodukts gemeldet.

## 6. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Für vereinbarte Dienstleistungskomponenten gelten die Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen und Verlängerungsregeln des zugeordneten Hauptprodukts.

Das Recht aus wichtigem Grund zu kündigen bleibt davon unberührt.

## 7. Berechnung der vertraglichen Leistungen

Die für die Rechnungstellung maßgeblichen Konditionen ergeben sich aus der Preisliste, die mit dem jeweiligen Kunden vereinbart worden ist. Pfalzcloud kann diese nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen, insb. bei Veränderungen von Lizenz- oder Dienstleistungsentgelten anderer Dienstanbieter.

Die Entgelte setzen sich zusammen aus:

- Entgelte im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungskomponente(n)
- Entgelte für Change Requests
- Entgelte für die Erbringung des "kostenpflichtigen Supports"

## 8. Abgrenzung der Leistungen

maxIT kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen.

maxIT kann Dienstleistungen die über den oben beschriebenen Umfang hinausgehen nicht leisten. Ein- oder Mehrmalige Lieferungen außerhalb dieses Umfangs begründen keine Ansprüche auf Weiterführung solcher Lieferungen.

Zu solchen ausgeschlossenen Leistungen gehören beispielsweise, aber nicht ausschließlich:

- Support und Beratung zur allgemeinen IT- und Netzwerkinfrastruktur und/oder deren Implementierung, Betrieb und Entstörung
- Support, Beratung, Implementierung, Betrieb und Entstörung hinsichtlich der Internetanbindung
- Allgemeine Planung, Durchführung, Abbildung und Migration der individuellen Leistung auf ein fremdes System
- Schulung in Bedienung, Konfiguration und Betrieb der individuellen Leistung
- Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an die individuelle Leistung, die über den Verweis auf Schnittstellenspezifikationen hinausgehen.