



UNTERNEHMENSGRUNDSÄTZE

Qualitätsleitlinie

Verlässliche Zusammenarbeit und nachvollziehbare IT Leistungen

Die EMOS Software GmbH strebt fachlich fundierte, verlässliche und am Bedarf ihrer Kunden ausgerichtete IT-Leistungen an. Diese Leitlinie beschreibt die Grundsätze für klare Anforderungen, nachvollziehbare Leistungserbringung, angemessene Prüfungen und die kontinuierliche Verbesserung der Zusammenarbeit.

In diesem Dokument

Anforderungen Kompetenz und Umsetzung	2
Prüfungen Übergabe und Verbesserung	3

Herausgeber

EMOS Software GmbH
Lateinschulgasse 15 · 94469 Deggendorf
emos@emos.de · +49 89 54558 119

Geschäftsführer Benjamin Artinger
Amtsgericht Deggendorf · HRB 2776

1 Kundenbedarf und klare Vereinbarungen

Qualität beginnt mit einem gemeinsamen Verständnis der Aufgabe. Leistungsumfang, Ziele, Zuständigkeiten und wesentliche Rahmenbedingungen sollen vor Beginn nachvollziehbar vereinbart werden. Dazu gehören bei Bedarf Anforderungen an Sicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit, Dokumentation und die spätere Übergabe.

Leistungsbeschreibungen und Angebote müssen sachlich und verständlich sein. Offene Fragen, Annahmen und Abhängigkeiten sind frühzeitig anzusprechen. Zusätzliche Leistungen und geänderte Anforderungen sind hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf Aufwand, Termine und Risiken zu bewerten und abzustimmen.

2 Geeignete Kompetenz und Verantwortung

Für die jeweilige Aufgabe sind geeignete fachliche Kenntnisse und ausreichende Kapazitäten vorzusehen. Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner sollen klar benannt werden. Mitarbeitende müssen die projektrelevanten Anforderungen kennen und bei erkennbaren Grenzen oder Unterstützungsbedarf rechtzeitig Rückmeldung geben.

Fachliche Weiterbildung und der Austausch von Erfahrungen sollen die Qualität unserer Leistungen unterstützen. Werden externe Fachkräfte oder Dienstleister eingebunden, sind Eignung, Aufgaben, Schnittstellen und die geltenden Anforderungen angemessen zu klären.

3 Planung und nachvollziehbare Umsetzung

Aufgaben, Prioritäten und wesentliche Meilensteine sollen dem Umfang und Risiko des Vorhabens entsprechend geplant werden. Fortschritt und offene Punkte sind nachvollziehbar zu halten. Erkennbare Abweichungen und Hindernisse müssen frühzeitig kommuniziert werden, damit gemeinsam geeignete Entscheidungen getroffen werden können.

Arbeitsergebnisse sollen für den vorgesehenen Einsatz verständlich und wartbar sein. Dokumentation ist auf das erforderliche Maß und die Zielgruppe auszurichten. Änderungen an Software, Konfigurationen und relevanten Unterlagen müssen angemessen nachvollziehbar sein.

4 Prüfungen und Umgang mit Fehlern

Art und Umfang von Prüfungen richten sich nach den Anforderungen, dem Risiko und den Vereinbarungen. Geeignete Verfahren können fachliche Durchsicht, Code-Reviews, Funktions-, Integrations- oder Sicherheitstests umfassen. Ergebnisse und wesentliche Einschränkungen sind so zu dokumentieren, dass sie eine sachgerechte Bewertung ermöglichen.

Festgestellte Fehler sind nach Auswirkungen und Dringlichkeit zu bewerten und den zuständigen Personen zuzuordnen. Korrekturen müssen angemessen überprüft werden. Kritische offene Punkte dürfen bei Übergaben und Freigaben nicht verschwiegen werden. Die Leitlinie begründet keine Zusage vollständiger Fehlerfreiheit.

5 Sicherheit und verantwortungsvolle Werkzeuge

Datenschutz, Informationssicherheit, Lizenzbedingungen und Vertraulichkeit sind während der gesamten Leistungserbringung zu beachten. Die Auswahl von Werkzeugen und Komponenten muss zum Auftrag und zu den vereinbarten Rahmenbedingungen passen.

Automatisierung und KI können die Arbeit unterstützen. Ergebnisse sind entsprechend ihrem Risiko zu prüfen; die fachliche Verantwortung bleibt bei den zuständigen Personen. Kundeninformationen dürfen nur im zulässigen und freigegebenen Rahmen an weitere Dienste übermittelt werden.

6 Übergabe und Rückmeldungen

Vor Übergabe oder Abnahme sind die vereinbarten Kriterien zu berücksichtigen. Erforderliche Informationen zu Betrieb, Nutzung, bekannten Einschränkungen und verbleibenden Aufgaben sollen vollständig und verständlich übergeben werden. Zuständigkeiten für anschließende Betreuung und Änderungen sind ausdrücklich zu vereinbaren.

Rückmeldungen und Beschwerden dienen der Klärung von Erwartungen und der Verbesserung unserer Arbeit. Anliegen können über den jeweiligen Projektkontakt oder über emos@emos.de eingereicht werden. Sie sollen sachlich geprüft, einer verantwortlichen Person zugeordnet und mit angemessenen Maßnahmen bearbeitet werden. Verbindliche Servicezeiten und Reaktionsfristen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag.

7 Verbesserung und Überprüfung

Aus Fehlern, Projekterfahrungen und Kundenrückmeldungen sollen geeignete Verbesserungen abgeleitet werden. Maßnahmen sind mit Verantwortlichkeiten und angemessenen Fristen zu versehen und auf ihren Nutzen zu prüfen. Die Geschäftsführung überprüft diese Leitlinie mindestens jährlich und bei wesentlichen Änderungen.

Diese Leitlinie beschreibt unsere Qualitätsgrundsätze. Eine Zertifizierung, insbesondere nach ISO 9001, wird damit nicht behauptet. Konkrete Leistungszusagen ergeben sich aus den jeweiligen Vereinbarungen.