
Supportvereinbarung

zwischen

der **HIS Hochschul-Informationssystem GmbH**
Goseriede 9, 30159 Hannover
vertreten durch ihren Geschäftsführer Herrn Wolfgang Körner.

und

Musterhochschule
Musterstraße, 12345 Muster
vertreten durch

wird Folgendes vereinbart:

§ 1 VERTRAGSGEGENSTAND

HIS stellt der Hochschule das Modul des Softwaresystems HIS-GX

BAU

(im Folgenden: HIS-Modul)

einschließlich der verfügbaren Anwendungsdokumentation zur Verfügung.
Die Anlage „Supportleistungen“ in der jeweils geltenden Fassung ist Teil dieser Supportvereinbarung.

§ 2 SUPPORT, ENTGELTE

Der Support für die Hochschule erfolgt entgeltlich auf der Basis der jeweils geltenden Supportentgelte (Anlage "Supportentgelte"). Die Supportentgelte werden halbjährlich im Voraus fällig, jeweils zum 1.1. und 1.7. eines Jahres und erstmals anteilig zum Quartal, das dem Vertragsabschluss folgt.
Eine einseitige Anpassung der Supportentgelte und von Art und Umfang der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Supportleistungen erfolgt durch Beschluss des HIS-Aufsichtsrats. Änderungen treten nicht vor Ablauf der für diesen Fall bestimmten Kündigungsfrist in Kraft.

§ 3 SUPPORTUMFANG, ZUSATZAUFTRÄGE

Die Supportleistungen von HIS für das HIS-Modul umfassen die Entwicklung und Bereitstellung neuer Versionen und Releases zu einzelnen HIS-Modul-Versionen.
HIS unterstützt die Hochschule bei der Einführung und dem laufenden Betrieb des HIS-Moduls mit den vereinbarten Supportleistungen. Die Hochschule trägt Sorge dafür, dass alle nach hochschulinternen Vorschriften, Landesrecht, insbesondere Personalvertretungsrecht oder Verwaltungsrichtlinien erforderlichen Genehmigungs- und Abstimmungsverfahren so rechtzeitig durchgeführt werden, dass eine Behinderung der Supportleistungen ausgeschlossen ist.

Es ist Angelegenheit der Hochschule, für die Abwicklung des routinemäßigen laufenden Betriebes des HIS-Moduls zu sorgen. Zu diesem Zweck übernimmt sie die Sorge dafür, dass bei ihr geeignetes Personal für die Arbeit mit dem Verfahren zur Verfügung steht.

Die Hochschule unterrichtet die HIS GmbH zum frühestmöglichen Zeitpunkt über ihre Supportwünsche.

Die Hochschule erklärt sich damit einverstanden, dass HIS Support und Fehlerbeseitigung über Datenfernverarbeitung abwickelt. Bei Bedarf stellt die Hochschule auf einem Testrechner die Version des im Einsatz befindlichen HIS-Moduls zur Verfügung. Die Festlegung insbesondere sicherheitstechnischer Details bleibt einer Einzelfallregelung vorbehalten.

Die Hochschule trägt Sorge dafür, dass alle nach hochschulinternen Vorschriften, Landesrecht, insbesondere Personalvertretungsrecht oder Verwaltungsrichtlinien erforderlichen Genehmigungs- und Abstimmungsverfahren so rechtzeitig durchgeführt werden, dass eine Behinderung der Supportleistungen ausgeschlossen ist.

Über den festgelegten Supportumfang hinausgehende Leistungen sind nicht durch das Entgelt abgegolten. Sie sind zusätzlich kostenpflichtig und bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung über Art und Umfang der beiderseitigen Zusatzleistungen.

§ 4 LEISTUNGSANPASSUNG

HIS verpflichtet sich, notwendige Anpassungen innerhalb eines Jahres nach Freigabe einer neuen Version des Datenbank- und des Betriebssystems durch den jeweiligen Hersteller durchzuführen. Der genaue Zeitpunkt der Änderung bzw. Anpassung im genannten Zeitraum wird einvernehmlich zwischen HIS und der Hochschule festgelegt.

§ 5 MÄNGELBESEITIGUNG, HAFTUNG

Fehler des HIS-Moduls, d. h. Abweichungen des Programmverhaltens von der jeweils gültigen Beschreibung in der Anwenderdokumentation oder von zugesagten Funktionseigenschaften, die den bestimmungsgemäßen Gebrauch des HIS-Moduls verhindern oder unzumutbar stark beeinträchtigen, beseitigt HIS ohne Berechnung von Kosten in angemessener Frist.

Sofern von HIS eine neue Version erstellt worden ist, in der die Mängel beseitigt sind, besteht kein Anspruch auf eine Mängelbeseitigung in der beanstandeten Version. Die Mängelbeseitigung ist ansonsten auf zwei Jahre befristet.

Gewährleistungsansprüche und die Zusage der Mängelbeseitigung gelten nur für den Einsatz des HIS-Moduls unter den hard- und softwaretechnischen Rahmenbedingungen, die in den „DV-Empfehlungen für den Betrieb von HIS-Software“ beschrieben sind.

Die Verpflichtung zum Support des HIS-Moduls sowie auf Mängelbeseitigung entfällt, wenn sich infolge von am HIS-Modul vorgenommenen Änderungen der Aufwand für die Pflege bzw. Mängelbeseitigung im Vergleich zu dem für die Ursprungsversion notwendigen Aufwand unverhältnismäßig erhöht.

HIS leistet Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 6 ÄNDERUNG UND WEITERENTWICKLUNG

Die Hochschule ist berechtigt, das HIS-Modul und hochschulspezifische Schlüssel ihren Bedürfnissen anzupassen und zu verändern. Sie erklärt sich bereit, HIS von Änderungen des HIS-Moduls zu unterrichten.

Für den Fall, dass die Hochschule zusätzliche Eigenentwicklungen zu dem HIS-Modul erstellt, ist sie bereit, diese HIS zur Verfügung zu stellen, und stimmt schon jetzt einer weiteren Verwendung durch HIS zu.

Durchgeführte Änderungen und Weiterentwicklungen teilt die Hochschule HIS in einer Form dokumentiert mit, die der des gelieferten HIS-Moduls entspricht.

Die Hochschule unterrichtet HIS über die von ihnen zu Zwecken der Verfahrenseinführung oder -anpassung beabsichtigten bzw. realisierten organisatorischen Maßnahmen.

§ 7 URHEBER- UND NUTZUNGSRECHTE

HIS räumt der Hochschule ein einfaches und beschränktes Nutzungsrecht an dem HIS-Modul ein. Im Übrigen verbleiben die Urheber- und Nutzungsrechte bei HIS.

Nutzungsrechte von HIS werden durch von der Hochschule an den Programmen vorgenommene Änderungen nicht ausgeschlossen oder beeinträchtigt.

Eine Weitergabe des HIS-Moduls durch die Hochschule ist ausgeschlossen. Setzt die Hochschule das HIS-Modul auf einer fremden Rechneranlage ein, hat sie die Wahrung der Urheber- und Nutzungsrechte durch geeignete Vorkehrungen sicherzustellen. Im Falle einer Zuwiderhandlung behält sich HIS die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen und die sofortige Kündigung dieses Vertrages vor.

Die Hochschule verweist in Publikationen oder anderen öffentlichen Verlautbarungen über das HIS-Modul auf HIS als Urheber und ggf. auf die Mitwirkung von HIS bei der Einführung der Software.

§ 8 DATENSCHUTZ- UND GEHEIMHALTUNGSKLAUSEL

HIS verpflichtet sich zur Wahrung des Datengeheimnisses nach § 5 BDSG. HIS erkennt an, dass es untersagt ist, geschützte personenbezogene Daten unbefugt zu anderen als dem zur jeweiligen rechtmäßigen Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck zu verarbeiten, bekannt zu geben, zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen, und dass diese Pflichten auch nach Vertragsende fortbestehen.

Die Vertragspartner verpflichten sich, über alle ihnen im Zusammenhang mit der Durchführung der Supportvereinbarung bekannt werdende Vorgänge sowohl während der Vertragsdauer als auch danach Stillschweigen zu bewahren.

Die Vertragspartner verpflichten sich, ihnen im Rahmen der Durchführung der Supportvereinbarung zur Kenntnis gelangende, den Betrieb des jeweils anderen Partners betreffende Tatsachen vertraulich zu behandeln. Sie verpflichten sich ferner zur Geheimhaltung aller anderen, ihnen bei der Zusammenarbeit bekannt werdenden Tatsachen.

§ 9 VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG

Dieser Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Bei einseitiger Anpassung der Supportentgelte und von Art und Umfang der im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Supportleistungen steht der Hochschule ein Sonderkündigungsrecht zum Ende des Halbjahres zu, in dem ihm die Änderung schriftlich mitgeteilt wird. Im Übrigen kann der Vertrag mit einer Frist von sechs Monaten von beiden Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

§ 10 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses. Die elektronische Form ist ausgeschlossen.

Sollten eine oder mehrere der Vertragsbestimmungen unwirksam sein oder werden, so sind die Vertragsschließenden verpflichtet, diese unverzüglich im Wege der ergänzenden schriftlichen Vereinbarung durch eine solche Abrede zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Ergebnis der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Im Zweifel gilt die unwirksame Bestimmung durch eine solche Abrede als ersetzt. Die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen bleibt unberührt.

Anlage: Supportleistungen

Art und Umfang der Supportleistungen werden durch den HIS-Aufsichtsrat im Rahmen seiner jährlichen Beschlussfassung über das HIS-Arbeitsprogramm festgelegt. Supportleistungen werden nur für den Betrieb eines HIS-Moduls unter den hard- und softwaretechnischen Rahmenbedingungen erbracht, die in den "DV-Empfehlungen für den Betrieb von HIS-Software" ¹ beschrieben sind.

Vom Aufsichtsrat beschlossene Änderungen werden den Hochschulen unverzüglich mitgeteilt.

Der quantitative Umfang der Supportleistungen, der mit den Hochschulen im Einzelfall vereinbart wird, orientiert sich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an folgenden Richtgrößen:

- a) Als **einmalige Einführungsunterstützung** für die Module SOS, ZUL, SVA, LSF, HBS, KBS, ZEB sowie RKA werden bis zu 8 Personentage, für POS, COB, FSV (BES+MBS+IVS+MAT+BAU) bis zu 15 Personentage erbracht. Für hier nicht genannte HIS-Module werden Sonderregelungen mit den Hochschulen getroffen.
- b) Für die **Unterstützung des laufenden Betriebs** der QIS-Module werden jeweils bis zu 2 Personentage, für alle weiteren HIS-Module pro Jahr bis zu 5 Personentage erbracht.

Die vorgenannten Werte der personellen HIS-Unterstützung gelten pro HIS-Modul und pro Hochschule als Obergrenzen. Die tatsächlichen Leistungen orientieren sich an der Hochschulgröße und ggf. an hochschulspezifischen Besonderheiten in der Verwaltung (z. B. Anzahl der versorgten Arbeitsplätze, hochschulspezifische technische Voraussetzungen vor Ort und sonstige hochschulspezifische Hard- und Softwarekonstellationen).

Einzelheiten der Leistungsabwicklung werden einvernehmlich zwischen der Hochschule und HIS festgelegt.

Einrichtungen, die keine Hochschulen sind, haben keinen Anspruch auf unentgeltliche Supportleistungen unmittelbar durch HIS Personal.

1. Supportleistungen bei der Einführung von HIS-Modulen

Die Supportleistungen in der Einführungsphase können folgende Aufgaben betreffen:

- Hard- und Softwareberatung bei Beschaffungen entsprechend den "DV-Empfehlungen für den Betrieb von HIS-Software" ¹ .
- Organisations-/Ablaufanalyse; Unterstützung bei der Erstellung eines Anforderungsprofils
- Beratung bei der Installation von Systemsoftware, die zum Betrieb eines HIS-Moduls erforderlich ist
- Unterstützung bei der Installation der Datenbank für das HIS-Modul über die von HIS angebotenen Kommunikationsmedien
- Unterstützung bei der Installation eines HIS-Moduls vor Ort
- Unterstützung zur Installation und Einrichtung des HIS-Moduls über die von HIS angebotenen Kommunikationsmedien
- Unterstützung beim Aufbau einer Testumgebung
- Nutzerspezifische Konfiguration anhand der Verfahrensparameter
- Unterstützung bei Fragen zur Bedienung des HIS-Moduls über die von HIS angebotenen Kommunikationsmedien
- Beratung bei der Erstellung hochschulspezifischer Auswertungen
- Beratung bei der Integration von Standardsoftware (z. B. Textsysteme, Tabellenkalkulation)

¹ Die „DV-Empfehlungen für den Betrieb von HIS-Software“ sind über <http://www.his.de/> auf der HIS Webseite publiziert.

- Beratung bei der Erstellung hochschulspezifischer Handbücher
- Unterstützung der Migration zwischen HIS-Systemgenerationen
- Unterstützung der Migration von Fremdsystemen auf HIS-Software
- Integrationsberatung (Schnittstellen zu nicht standardmäßig integrierten Fremdsystemen)
- Beratung beim Aufbau eines Sicherungskonzepts

2. Supportleistungen zur Unterstützung des laufenden Betriebs von HIS-Modulen in der Hochschule

Die Supportleistungen für den laufenden Betrieb eines HIS-Moduls umfassen die inhaltliche/funktionelle Weiterentwicklung der HIS-Module und deren technische Anpassungen, u. a. an Änderungen

- der rechtlichen und organisatorischen Verfahrensgrundlagen
- der Hardwareausstattung
- des Betriebssystems
- des Datenbanksystems
- sowie den ggf. dadurch notwendig werdenden Änderungen der Datenbestände.

Darüber hinaus leistet HIS für den laufenden Betrieb Unterstützung insbesondere durch:

- Vor-Ort-Unterstützung zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs
- Vor-Ort-Troubleshooting in Notfällen
- Lieferservice von Modul-Versionen und -Releases über das Wissenschaftsnetz
- Beratung bei der Erstellung hochschulspezifischer Auswertungen
- Beratung bei der Integration von Standardsoftware (Textsysteme, Tabellenkalkulation)
- Integrationsberatung (Schnittstellen zu nicht standardmäßig integrierten Fremdsystemen)
- Hard- und Softwareberatung bei Beschaffungen
- Organisation und Durchführung von Nutzertreffen
- Modul-Infoservice auf dem HIS-Web-Server
- Allgemeiner Infoservice ("HIS-Magazin", "HIS-Wiki", Bereitstellung und Pflege von Mailinglisten).

Über die von HIS angebotenen Kommunikationsmedien

- Beratung zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs
- Unterstützung bei Fragen zur Bedienung des HIS-Moduls
- Online-Troubleshooting über das Wissenschaftsnetz
- Umkonfigurierung der Parameter
- Beratung beim Versionswechsel
- Beratung bei Performance-Problemen.

Anlage: Supportentgelte

Der Support erfolgt entgeltlich auf der Basis folgender Entgeltstaffelung:

Aktuelle Supportentgelte

Modul	kleine Hochschule (< 4.000 Studierende) ⁵	mittlere Hochschule (< 12.000 Studierende) ⁵	große Hochschule (> 12.000 Studierende) ⁵
	€ p.a. pro Einzelmodul zzgl. gesetzl. USt.	€ p.a. pro Einzelmodul zzgl. gesetzl. USt.	€ p.a. pro Einzelmodul zzgl. gesetzl. USt.
SOS, POS, LSF, MBS-UNIX, FSV, COB, HBS/SuperX, SVA	1.836 €	2.754 €	3.672 €
ZUL, KBS, QISSOS ¹ , QISPOS ¹ , QISZUL ¹ , QISFSV-3T ¹ , QISCOB ¹	1.468 €	2.200 €	2.937 €
BAU ⁴ , IVS-UNIX/IVS-PC, MBS-PC ² , RKA ³ , ZEB, QISZEB ¹ , QISRKA ¹ , QISSVA ¹	735 €	1.100 €	1.468 €

1 inkl. 2 Tage Support

2 Wenn für FSV Supportentgelt entrichtet wird, entsteht hier kein Supportentgelt

3 Wenn SVA für den alleinigen Betrieb von RKA installiert wird, entsteht kein Supportentgelt für SVA

4 Wenn FSV für den alleinigen Betrieb von BAU installiert wird, entsteht kein Supportentgelt für FSV

5 Studierendenzahl des Vorjahres laut amtlicher Hochschulstatistik