

KR-F	Hochschule Bremen						D1
	Rektorin / Kanzler						D2
KR-I							D3
KR-L	Eing. 27. Juni 2013						D4
Fak.							D5
01	02	03	04	05	K1	K2	D5

Hochschule Bremen  
ZV-Haushalt  
Herr Jens Andreas Meinen  
Neustadtswall 30  
28199 Bremen

HIS Hochschul-Informations-  
System GmbH  
Goseriede 9  
30159 Hannover  
Postfach 29 20  
30029 Hannover  
Telefon +49 (0) 511 1220-0  
Telefax +49 (0) 511 1220-250  
www.his.de

## IT-Vertrag HISinOne | Anpassung der Supportentgelte und Supportleistungen

Hannover, den 25.06.2013

Sehr geehrter Herr Meinen,

Ihr Ansprechpartner:  
Dr. Tom Karasek

die HIS-Geschäftsführung ist infolge von beihilfe- und kartellrechtlichen Angriffen von dritter Seite (diese werden Ihnen in einem gesonderten Schreiben erläutert) aufgefordert sicherzustellen, dass ab 01. Januar 2014 eine Finanzierung der Aufwände für die HIS Hochschul-IT vollständig aus Erlösen für entgeltliche Leistungen erfolgen kann. Dies macht auch eine Anpassung des Preismodells notwendig.

Telefon +49 (0)511 1220-171  
karasek@his.de

Ich mache von meinem Anpassungsrecht nach § 7.4 des mit Ihnen bestehenden IT-Vertrages HISinOne Gebrauch und übersende anliegend die auf dem Beschluss des Aufsichtsrats vom 20.12.2012 basierenden, ab dem 01.01.2014 geltenden Supportbedingungen. Die Anpassung der Supportentgelte entnehmen Sie bitte der „Anlage 2: Supportentgelte HISinOne“, die Anpassung von Art und Umfang der Supportleistungen der „Anlage 1: Supportleistungen HISinOne“. Diese werden für Ihren Vertrag mit Ablauf des Supportjahres, frühestens jedoch ab dem 01.01.2014 wirksam. Die zukünftigen Supportentgelte für Ihre Hochschule entnehmen Sie bitte der beigefügten individuellen Berechnung.

Die in 2012 durchgeführten Evaluierungen der HIS Hochschul-IT kamen zu der Empfehlung, das Preismodell der Hochschul-IT umzustellen. Die Leistungen, die nicht der Entwicklung einer Standardausprägung einer Hochschulmanagementlösung zuzuordnen sind, sollen hochschulindividuell zu kostendeckenden Preisen angeboten werden. Die Preise für einzelne IT-Leistungen sollen so bemessen werden, dass der durch sie verursachte Aufwand auch durch die für die jeweilige Leistung erzielten Erlöse gedeckt werden kann. Der Aufwand für Wartung, Pflege und Entwicklung der Standardausprägung ist von allen Nutzerhochschulen gemeinsam zu tragen.

Eine Quersubventionierung von strategisch defizitären Bereichen, z.B. die Finanzierung des Aufwands für die Versorgung kleiner Hochschulen durch Erlöse aus Verträgen mit großen Hochschulen, soll vermieden werden. Gleichzeitig sollen die Preise so bemessen werden, dass die bisher trotz institutioneller Finanzierung bestehende unzureichende Finanzierung der HIS Hochschul-IT, insbesondere die des Entwicklungs-

Bankverbindung:  
Deutsche Bank AG Hannover  
BLZ 250 700 70  
Konto 0187500  
IBAN DE73 2507 0070 0018 7500 00  
BIC (SWIFT-Code): DEUTDE2HXXX  
Steuer-Nr. 25/206/20212

Vors. Aufsichtsrat:  
Prof. Dr. Andreas Geiger  
Geschäftsführer:  
Dipl.-Phys. Wolfgang Körner  
Handels-Reg. AG Hannover B 6489  
Ust.-ID-Nr. DE 115665155

vorläufig, beendet wird. Die Evaluation kam zum Ergebnis, dass das von Hochschulen für die IT-Versorgung aufgewendete Finanzvolumen im Vergleich zu Dienstleistungsunternehmen mit starker IT-Abhängigkeit extrem gering ist.

Das unter diesen kalkulatorischen Prämissen entwickelte und vom Aufsichtsrat gebilligte Preismodell für Supportleistungen gliedert sich in zwei Elemente:

1. Entgelt für Wartung, Pflege und Entwicklung der Software
2. Entgelt für Support des laufenden Betriebs.

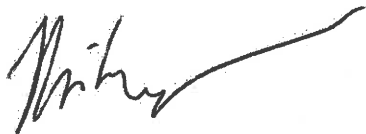
Die Preise für sonstige IT-Leistungen, die nicht durch das Supportentgelt abgegolten werden und keine Standardschulungen im Schulungszentrum Hannover betreffen, werden auf der Basis des fallweise entstehenden Aufwands kostendeckend kalkuliert.

Mit diesem Preismodell kann erstmalig eine adäquate Support- und Entwicklungskapazität bereitgestellt werden. Die Unterstützung Ihrer Hochschule kann nun proaktiv wirksam werden, z. B. in Form einer Verifizierung von Funktionen und Antwortzeiten unter den konkreten Bedingungen Ihrer Hochschule vor kritischen Nutzungsphasen.

Ein Monitoring der Servicequalität dokumentiert die Serviceleistungen. Entwicklungen können verlässlich realisiert werden, wobei alle fair daran beteiligt werden (Mit dem bisherigen Modell wurde geduldiges Warten auf Finanzierung von Entwicklungen durch andere „belohnt“.).

Für Rückfragen und Wünsche wenden Sie sich bitte an Herrn Tom Karasek (0511/1220-171).

Mit freundlichen Grüßen



Uwe Hübner

Anlagen

## Entgeltübersicht IT-Support

Hochschule: Hochschule Bremen

Größenkategorie: bis 10.000 Studierende

Supportlevel: Basic

Segmentkollektion	Jährliche Supporttage	Jährliches Supportentgelt netto in Euro	Jährlicher Beitrag für Wartung, Pflege, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung netto in Euro
Campusmanagement (CM)	11,00	10.648,00	33.160,00
Personalmanagement (PM)	0,00	0,00	0,00
Kosten-/ Leistungsrechnung (COA)	0,00	0,00	0,00
Finanzmanagement (FO)	0,00	0,00	0,00
<b>Summe:</b>	<b>11,00</b>	<b>10.648,00</b>	<b>33.160,00</b>

### Entgelt für den Support des laufenden Betriebs

Das Entgelt für den Support des laufenden Betriebs ist gestaffelt nach Hochschul-Größenklassen (Anzahl der Studierenden gemäß hochschulkompass.de). Die Höhe des Entgelts für den Support des laufenden Betriebs berechnet sich anhand der pro Größenklasse pauschal erworbenen Anzahl von Supporttagen sowie der Anzahl der genutzten HISinOne Segmente bzw. GX-Module.

Die je Größenklasse (Tabelle 1) ausgewiesenen Supporttage sind der Basiswert, aus dem die erworbenen Supporttage für einzelne HISinOne (Teil-)Segmente und die einzelnen HIS-GX-Module abgeleitet werden. Jedem HISinOne (Teil-)Segment und jedem HIS-GX-Modul ist eine prozentuale Gewichtung zugeordnet. Werden HISinOne CM Teilsegmente parallel mit HIS-GX Modulen eingesetzt, ergeben sich die prozentualen Gewichtungen für die GX Module aus Tabelle 2. Werden ausschließlich GX-Module genutzt, ergeben sich die prozentualen Gewichtungen aus Tabelle 3.

Die für das einzelne HISinOne (Teil-)Segment bzw. HIS-GX-Modul pauschal erworbenen Supporttage berechnen sich als prozentualer Anteil der Supporttage, die für die einschlägige Größenklasse für das vollständige HISinOne-CM-Segment (Basiswert) ausgewiesen sind. Der für die Berechnung des prozentualen Anteils benötigte Prozentsatz ergibt sich aus der Gewichtung pro (Teil-)Segment bzw. HIS-GX-Modul (Tabellen 2 und 3). Ein Personentag wird mit 968 € in Rechnung gestellt. Die Multiplikation der ermittelten Supporttage mit dem Tagessatz ergibt das jährliche Entgelt für den Support des laufenden Betriebs.

### Entgelt für Wartung, Pflege, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Das jährliche Entgelt für Wartung, Pflege und Entwicklung der HIS-Software beträgt für Hochschulen bis 5.000 Studierende 20.000 €. Bei Hochschulen mit mehr als 5.000 Studierenden wird pro Studierender/m ein stufenweise degressiv steigender Aufschlag erhoben (Tabelle 4). Die Multiplikation des Basiswertes mit der Summe der Prozentwerte der genutzten Softwaresegmente ergibt den Wartungs- und Entwicklungsbeitrag.

Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

**Tabelle 1:**

## Supporttage und Supportentgelt CampusManagement

Anzahl Studierende	Campusmanagement (CM) gesamt Supporttage	Campusmanagement (CM) gesamt Supportentgelt	Campusmanagement (CM) gesamt Supporttage	Campusmanagement (CM) gesamt Supportentgelt
	Basic Level	Basic Level	High Level	High Level
bis 1.000	6	5.808,00 €	18	17.424,00 €
bis 3.000	8	7.744,00 €	24	23.232,00 €
bis 6.000	9	8.712,00 €	27	26.136,00 €
bis 10.000	11	10.648,00 €	32	30.976,00 €
bis 15.000	12	11.616,00 €	36	34.848,00 €
bis 21.000	14	13.552,00 €	41	39.688,00 €
bis 28.000	15	14.520,00 €	45	43.560,00 €
bis 36.000	17	16.456,00 €	50	48.400,00 €
bis 45.000	18	17.424,00 €	54	52.272,00 €
bis 55.000	20	19.360,00 €	59	57.112,00 €

**Tabelle 2:**

## Prozentuale Gewichtung der HISinOne-Teilsegmente und HIS-GX-Module im Parallelbetrieb

Gilt für zum 30.06.2013 bestehende IT-Verträge HISinOne und Neuverträge (HISinOne und GX/QIS) ab 01.07.2013.

Segmentkollektion	(Teil-)Segmente	HISinOne-Produktbereiche und GX/QIS-Module	Preis
<b>Campusmanagement (CM)</b>	Campusmanagement gesamt	APP, STU, EXA, ALU, CS, ZUL, QISZUL, SOS, QISSOS, POS, QISPOS, LSF	100%
	Bewerbung und Zulassung	APP+CS, ZUL, QISZUL	40%
	Studierenden-Management	STU+CS, SOS, QISSOS	40%
	Prüfungs- und Veranstaltungsmanagement	EXA+CS, POS, QISPOS, LSF	40%
	Alumnimanagement	ALU+CS	20%
<b>Personalmanagement (PM)</b>	Personalmanagement gesamt	PM+CS, SVA+QISSVA, RKA, QISRKA, ZEB, QISZEB	40%
<b>Kosten-/Leistungsrechnung (COA)</b>	Kosten-/Leistungsrechnung gesamt	COA+CS, COB	30%
<b>Finanzmanagement* (FO)</b>	Finanzmanagement gesamt	FSV, QISFVS-3T, KBS, BAU	45%

\* Nur in GX/QIS verfügbar

**Tabelle 3:**

## Prozentuale Gewichtung GX/QIS-Module

Gilt nur für zum 30.06.2013 bestehende Supportvereinbarungen.

Modulkollektion	GX/QIS-Module	Preis
<b>Campusmanagement</b>	ZUL, QISZUL, SOS, QISSOS, POS, QISPOS, LSF	100%
	ZUL	20%
	QISZUL	6%
	SOS	20%
	QISSOS	7%
	POS	20%
	QISPOS	7%
	LSF	20%
<b>Personalmanagement</b>	SVA+QISSVA, RKA, QISRKA, ZEB, QISZEB	30%
	SVA+QISSVA	22%
	RKA	2%
	QISRKA	2%
	ZEB	2%
	QISZEB	2%
	<b>Finanzmanagement</b>	FSV, QISFSV-3T, KBS, BAU
FSV	20%	
QISFSV-3T	5%	
KBS	10%	
BAU	10%	
<b>Kosten-/Leistungsrechnung</b>	COB	15%
<b>Hochschulberichtssystem**</b>	HBS	10%

\*\* nur für Baden-Württemberg verfügbar

**Tabelle 4:**

## Staffelung Beitrag für Wartung, Pflege, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Sockelbetrag bis 5.000 Studierende	20.000 €
für jeden weiteren Studierenden zwischen 5.000 und 10.000 Studierenden	4 €
für jeden weiteren Studierenden zwischen 10.000 und 20.000 Studierenden	3 €
für jeden weiteren Studierenden zwischen 20.000 und 30.000 Studierenden	2,50 €
für jeden weiteren Studierenden über 30.000 Studierenden	2 €

H1

# Anlage 1: Supportleistungen

Stand: 01.01.2014

## 1. Supportleistungen Basic und High Level

Für das vereinbarte Supportlevel (Basic, High Level) gelten nachfolgende Vereinbarungen:

- 1.1 Der quantitative Umfang der Standard-Supportleistungen in Personentagen (PT) ist in der Anlage 2 „Supportentgelte“ aufgeführt. Dieses Kontingent steht für 12 Kalendermonate (Supportjahr) zur Verfügung.
- 1.2 Ein Einsatz erfolgt für bis zu 25 % der zur Verfügung stehenden Personentage vor Ort. Vor-Ort-Einsätze sind mit einer angemessenen Vorlaufzeit zu beauftragen. Reisezeit wird als Arbeitszeit berechnet.
- 1.3 Die Zeiteinheit für die Verrechnung der Supporttage beträgt 30 Minuten. Jeder Supporteinsatz wird mit mindestens einer Zeiteinheit berechnet.
- 1.4 HIS erbringt die vereinbarten Supportleistungen werktags in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Servicezeiten). Samstag, Sonntage und alle gesetzlichen Feiertage im Bundesland Niedersachsen gelten nicht als Werktage.
- 1.5 HIS wird erbrachte Supportleistungen (auch nach den nachfolgenden Ziffern) im einzurichtenden **Dokumentationssystem** so dokumentieren, dass für die Hochschule Art und Umfang der Leistungen transparent und nachvollziehbar sind.

## 2. Zusätzliche Leistungen High Level-Support

- 2.1 Auf die Anfrage der Hochschule reagiert HIS innerhalb von zwei Tagen. Für 80% der Anfragen erfolgt dies durch eine qualifizierte Reaktion. Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen Eingang der Anfrage und der Reaktion durch HIS. Er beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab. Nach einem Jahr werden die Parteien die Regelung zu den Reaktions- und Bearbeitungszeiten gemeinsam überprüfen.
- 2.2 In Notfällen erfolgt die Bearbeitung (Reaktion und Beseitigung des Notfalls) unverzüglich, wenn die Meldung unter der für solche Fälle eingerichteten telefonischen Hotline eingeht. Als Notfall gilt eine Situation, in der wesentliche Bereiche, Prozesse oder Ressourcen der Hochschule unerwartet trotz adäquater vorheriger Planung, Tests und Verifikationen nicht wie vorgesehen funktionieren und deren Verfügbarkeit wieder hergestellt werden muss.
- 2.3 Im Supportfall werden High Level-Vertragspartner auch bei zusätzlich eingekauften Supporttagen zeitlich und kapazitativ bevorzugt.
- 2.4 Unter Anrechnung auf das Supportkontingent findet ein jährlicher HIS-seitiger Check der HIS-Systeme an der Hochschule im Umfang von fünf Personentagen statt. Die Hochschule kann mit HIS eine andere Vereinbarung treffen. Darüber hinaus wird jährlich ein Bericht vorgelegt, in dem unter Berücksichtigung der hochschuleigenen Wünsche Empfehlungen für Prozesse, Customizing und Updates ausgewiesen werden.

### **3. Premium-Support**

HIS bietet ergänzend zum High Level-Support auch einen Premium-Support an. Dieser umfasst zusätzlich zu den Leistungen des High Level-Support folgende Leistungen:

- 3.1 Die Hochschule erhält einen Ansprechpartner, der exklusiv für die Betreuung und die Supportanfragen der Hochschule eingesetzt wird. Vertretungen (Urlaub, Krankheit) werden von HIS organisiert und der Hochschule mit einer angemessenen Vorlaufzeit mitgeteilt. Bei Bedarf wird HIS zur Bearbeitung der Supportanfragen weitere Beschäftigte einsetzen. Es erfolgt kein Stundennachweis.
- 3.2 Vor-Ort-Einsätze sind mit bis zu zwei weiteren Personentagen pro Monat inkludiert und mit einer angemessenen Vorlaufzeit zu beauftragen. Darüber hinausgehende Vor-Ort-Einsätze und über den Support hinausgehende Zusatzanforderungen sind gesondert zu vereinbaren und zu den geltenden HIS-Tagessätzen zu vergüten.

h1