

Wartungs- und Supportvertrag

zwischen

Datenlotsen Informationssysteme GmbH

Beim Strohause 27,

20097 Hamburg

- im folgenden „Anbieter“ genannt -

und

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg,

vertreten durch den Kanzler,

Berliner Tor 5,

20099 Hamburg

als Konsortialführer der in § 1 dieses Vertrages genannten Hochschulen

- Im folgenden „Kunde“ genannt -

Präambel

Zwischen den Parteien besteht ein Vertrag über die Überlassung der Software CampusNet V. 2.4 vom 01.07.2008 . Dieser Vertrag,

- im folgenden „Softwareüberlassungsvertrag“ genannt -

Ist die Basis, auf der die Parteien den folgenden Wartungs- und Supportvertrag für die Software CampusNet schließen.

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsdauer

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen für den Einsatz der Software CampusNet (im Folgenden auch Software genannt) gemäß dem Softwareüberlassungsvertrag beim Kunden.

Bezugsberechtigt für diese Leistungen sind die folgenden Hochschulen:

- Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
- Verwaltungseinheit AdHOCH (HafenCity Universität Hamburg, Hochschule für Musik und Theater Hamburg, Hochschule für Bildende Künste Hamburg)
- Technische Universität Hamburg-Harburg

Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Abnahme der gelieferten Software bei der jeweiligen Hochschule und läuft auf unbestimmte Zeit. Es endet spätestens mit dem Ende des Softwareüberlassungsvertrags. Das Recht der außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist für beide Parteien bleibt unberührt.

§ 2 Art und Umfang der Wartungs- und Supportleistungen

(1) Die Wartungs- und Supportleistungen des Anbieters gliedern sich in folgende Bereiche:

- a) Entgegennahme von fernmündlich oder schriftlich nachvollziehbaren Störungsmeldungen bezüglich der Software CampusNet sowie Bearbeitung und Beseitigung von rekonstruierbaren Programmfehlern in CampusNet, siehe Absatz (2).
- b) Zusätzlicher individueller Support für die Software CampusNet im Rahmen eines vereinbarten Personentage-Kontingents, s. Absatz (3).
- c) Kontinuierliche Erstellung von Verbesserungen (Updates) und Erweiterungen (Upgrades) der Software CampusNet, s. Absatz (4).
- d) Mängelbeseitigung in der Schnittstellenprogrammierung, sofern diese durch Updates oder Erweiterungen der Software CampusNet bedingt sind.

(2) Vom Kunden gemeldete Mängel an der Software CampusNet werden innerhalb der Servicezeiten bearbeitet.

Es werden folgende Servicezeiten vereinbart:

Montag bis Freitag, jeweils von 09:00 bis 18:00 Uhr.

Diese Zeiten gelten nicht an Feiertagen am Erfüllungsort.

Innerhalb der Servicezeiten stellt der Anbieter dem Kunden eine Service-Hotline zur Verfügung, die der Kunde fernmündlich oder schriftlich, z.B. per E-Mail, nutzen kann.

Es werden folgende Reaktionszeiten vereinbart:

- a) wenn ein Mangel die Weiterverarbeitung verhindert, z.B. Abbruch einer täglich laufenden oder notwendigen Funktion, Datenverlust, Datenzerstörung 4 Stunden
- b) wenn ein Mangel die Benutzung behindert, eine Weiterverarbeitung aber eingeschränkt möglich ist oder der Mangel falsche Ergebnisse kritischer Daten erzeugt, z.B. Notenberechnung, Gebührenberechnung erfolgt falsch 8 Stunden
- c) wenn keine schwerwiegende Behinderung vorliegt, d.h. es liegt ein funktionaler Mangel vor, der falsche Ergebnisse unkritischer Daten erzeugt 2 Arbeitstage:

Die Reaktionszeiten gelten in der Zeit von Montag bis Freitag, jeweils von 09:00 bis 18:00 Uhr. Diese Zeiten gelten nicht an Feiertagen am Erfüllungsort. Innerhalb der Servicezeiten stellt der Anbieter dem Kunden eine Service-Hotline zur Verfügung, die der Kunde fernmündlich oder schriftlich, z.B. per Serviceportal oder E-Mail, nutzen kann.

Die Wartungs- und Supportarbeiten des Anbieters umfassen keine Leistungen, die Hardwarekomponenten betreffen oder Softwarekomponenten von Drittanbietern. Insbesondere leistet der Anbieter keinen Ersatz für defekte Hardware, führt keine Hardware-Fehlersuche durch, betreibt keine permanente Funktionsüberwachung der Hard- und Software (Monitoring) und ist nicht zuständig für die Installation von Betriebssystem-Patches oder den Support von Microsoft-Office oder anderen Drittprodukten.

- (3) Mit Abschluss dieses Vertrages erwirbt der Kunde von dem Anbieter ein Zeitkontingent von 36 (in Worten: sechsunddreißig) Personentagen (1 Personentag = 8 Zeitstunden) pro Vertragsjahr.

Dieses Kontingent kann vom Kunden für die Erbringung zusätzlicher individueller Supportleistungen durch den Anbieter eingesetzt werden. Solche Leistungen sind die Parametrisierung der eingesetzten Software, die Durchführung nachträglicher Installationen der Updates und/oder Upgrades oder zusätzliche Schulungen für die Mitarbeiter. Nicht in Anspruch genommene Personentage können nicht in das Folgejahr übertragen werden.

- (4) Der Anbieter arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung und Erweiterung der Software CampusNet sowie an der Beseitigung aufgetretener Mängel. Als Ergebnis werden regelmäßig Updates und Upgrades der Software erstellt. An diesen erwirbt der Kunde ein Nutzungsrecht nach Maßgabe von § 2 des Softwareüberlassungsvertrags.

Der Anbieter informiert den Kunden regelmäßig vor Installation eines Updates oder Upgrades über Verbesserungen und Erweiterungen von CampusNet (Releasenotes) und ermöglicht ihm auf diese Weise, sich für die Nutzung einer verbesserten Version der Software zu entscheiden. Auf Anforderung des Kunden durchzuführende nachträgliche

Installationen der Updates oder Upgrades können im Rahmen des o.g. Zeitkontingents gem. Absatz (3) durchgeführt werden.

Für in Anspruch genommene Leistungen, die über das Kontingent hinausgehen, zahlt der Kunde dem Anbieter einen Betrag in Höhe von [REDACTED] exklusive Reisekosten zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die jeweils erbrachten Personentage werden am Ende eines Kalendermonats mit einem entsprechenden Zeitznachweis abgerechnet. Sie sind innerhalb von 10 Tagen zur Zahlung fällig.

§ 3 Überlassung der Software (Nutzungsrechte)

Der Kunde erwirbt an den Updates und Upgrades der Software CampusNet, die ihm im Rahmen dieses Wartungs- und Supportvertrages geliefert werden, das gleiche Nutzungsrecht wie an der übrigen CampusNet-Software gemäß dem Softwareüberlassungsvertrag. Dessen Bestimmungen, insbesondere zum Umfang des Nutzungsrechts, zum Lieferumfang, Rechteverbleib beim Anbieter, den Lizenzschutzpflichten, sowie zur Unzulässigkeit der Vergabe von Unterlizenzen, der Vervielfältigung, Mehrfachnutzung oder des Reverse-Engineering gelten entsprechend auch für die Updates und Upgrades.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt dem Anbieter für die Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen ausreichende Möglichkeiten der Anlagennutzung und ausreichende Rechenzeit auf den betroffenen Anlagen zur Verfügung. Er stellt für den Anbieter kostenfrei die benötigten Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen bereit, die insbesondere zum Zweck der Datenfernübertragung und Fernwartung verwendet werden.
- (2) Wenn und soweit erforderlich, unterstützt der Kunde den Anbieter bei der Durchführung der Updates und Upgrades unentgeltlich durch qualifiziertes Personal.
- (3) Der Kunde stellt unentgeltlich, wenn erforderlich, in den Geschäftszeiten zugängliche Arbeitsräume sowie die erforderlichen Arbeitsmittel, die zur Pflege der Software erforderlich sind, zur Verfügung. Ansprechpartner, realistische Testdaten und sonstige vom Anbieter benötigte und beim Kunden vorhandene Informationen sind rechtzeitig bereitzustellen. Auf Anforderung des Anbieters stellt ihm der Kunde schriftliche Mängelberichte sowie sonstige vorhandene Daten und Protokolle zur Verfügung, die zur Analyse der gemeldeten Fehler geeignet sind. Festgestellte Mängel hat der Kunde dem Anbieter so detailliert darzustellen, dass der Anbieter diese nachvollziehen kann.

- (4) Dem Kunden ist bekannt, dass für ein einwandfreies Funktionieren der CampusNet-Software keine weiteren Programme auf den CampusNet-Servern installiert sein dürfen. Hiervon ausgeschlossen sind vom Hersteller der Hardware- oder Betriebssystemsoftware unterstützende Programme zum Monitoring der Hardware- und Betriebssystemsoftware. Ferner müssen die in Anhang 2 zum Softwareüberlassungsvertrag definierten Systemvoraussetzungen gegeben sein.

§ 5 Vergütung

- (1) Für diesen Wartungs- und Supportvertrages zahlt der Kunde anteilig der Abnahme von der jeweiligen Hochschule entsprechend dem sog. „Hamburger Schlüssel“ an den Anbieter pro Kalenderjahr (Wartungsperiode) einen Gesamtbetrag bis in Höhe von [REDACTED] zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Kosten für die Lieferung der Updates der Software sind in den jährlichen Wartungs- und Supportkosten enthalten.
- (2) Reisekosten werden im Stadtgebiet von Hamburg nicht berechnet.
- (3) Zahlungsbedingungen und Fälligkeiten

Die Vergütung für die jährliche Wartungsperiode ist zum 15. Januar eines Jahres fällig. Die Vergütung für das erste (Rumpf-) Jahr ist 10 Tage nach Beginn des Vertrages fällig. Sie wird anteilig berechnet und beträgt je vollem Monat 1/12 des in Absatz 1 genannten Betrages.

Alle Zahlungen sind bei Fälligkeit und, sofern eine Fälligkeit nicht nach dem Kalender bestimmt ist, innerhalb von 10 Werktagen auf das Konto der Datenlotsen Informationssysteme GmbH,

[REDACTED]
[REDACTED]
zu leisten.

§ 6 Mängelbeseitigung

- (1) Es wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Computersoftware so zu erstellen, dass sie in allen denkbaren Kombinationen und Anwendungen stets absolut fehlerfrei arbeitet.
- (2) Mängel der Updates oder Upgrades beseitigt der Anbieter im gleichen Rahmen wie Mängel der Software nach dem Softwareüberlassungsvertrag, dessen Bestimmungen zur Gewährleistung entsprechend gelten.

§ 7 Haftung

- (1) Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden (im folgenden „Schadensersatzansprüche“), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzungen des Schuldverhältnisses oder aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Soweit sich nicht aus den nachfolgenden Regelungen in diesem § 7 etwas anderes ergibt. Das gleiche gilt für eine Haftung für entgangenen Gewinn, unterbliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden.
- (2) Diese Haftungsausschlüsse gelten nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Der Haftungsausschluss gilt ebenfalls nicht, soweit dem Anbieter, seinen Organen, gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt sowie bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten. Vertragspflichten sind wesentlich, wenn ihre Erfüllung die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrages erst ermöglicht und wenn der Kunde auf ihre Erfüllung regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist der Umfang der Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit begrenzt auf den Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens.
- (3) Eine Haftung des Anbieters für durch Nicht- oder Schlechterfüllung verursachte Schäden entfällt, soweit er diese nicht verschuldet hat oder diese durch höhere Gewalt verursacht worden sind.
- (4) Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet der Anbieter gem. den vorstehenden Absätzen nur dann, wenn ein solcher Verlust nicht durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden vermeidbar gewesen wäre. Der Kunde ist verpflichtet, Datensicherungsmaßnahmen regelmäßig durchzuführen und Sicherungskopien sämtlicher Daten regelmäßig anzulegen. Insbesondere ist er verpflichtet, unmittelbar vor dem Einspielen einer neuen Software-Version eine umfassende Datensicherung durchzuführen.
- (5) Die Haftungsbegrenzungen gem. den vorstehenden Absätzen gelten nicht, soweit der Anbieter zwingend haftet, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder beim Fehlen zugesicherter Eigenschaften. Eine Zusicherung von Eigenschaften liegt nur dann vor, wenn sie ausdrücklich und schriftlich gegenüber dem Kunden durch einen Vertreter des Anbieters erklärt wurde, der zur Abgabe derartiger Zusicherungen durch den Anbieter ausdrücklich und schriftlich bevollmächtigt ist.

§ 8 Geheimhaltung

- (1) Die Parteien verpflichten sich nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze zur Vertraulichkeit:

- (2) Die Parteien werden alle Daten, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei (zusammenfassend nachfolgend als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), die sie von der anderen Partei erhalten oder von denen sie auf andere Weise Kenntnis erlangen, vertraulich behandeln und ausschließlich für Zwecke im Zusammenhang mit der Durchführung dieses sowie des Softwareüberlassungsvertrages und verwenden.
- (3) Keine der Parteien, noch ihre verbundenen Unternehmen gem. §15 AktG, Arbeitnehmer oder Berater, werden irgendwelche vertraulichen Informationen, die sie erhalten haben oder von denen sie Kenntnis erlangt haben, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber offenbaren. Gegenüber den jeweiligen Arbeitnehmern der Parteien und gegenüber zur Verschwiegenheit verpflichteten Beratern können vertrauliche Informationen jedoch offenbart werden. Diese Verschwiegenheitspflicht gilt auch nicht hinsichtlich der Tatsache, dass über das Projekt und/oder den Projektvertrag verhandelt wird.
- (4) Sämtliche Datenträger, Pläne und anderen Unterlagen sowie Kopien hiervon, die auf vertrauliche Informationen Bezug nehmen oder diese enthalten, werden die Parteien der jeweils anderen Partei auf deren schriftliches Verlangen hin bei Beendigung des Vertrages zurückgeben, und zwar unabhängig davon, ob sie von der anderen Partei überreicht wurden oder ob sie von der Partei selbst (einschließlich ihrer Arbeitnehmer, Berater oder denen ihrer verbundenen Unternehmen) angefertigt worden sind. Die Rückgabe der entsprechenden Unterlagen entbindet jedoch keine der Parteien von ihrer fortdauernden Verpflichtung, die betreffenden Informationen vertraulich zu behandeln.
- (5) Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt gelten nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne das Verschulden der Partei, die die Anwendung dieses Absatzes für sich in Anspruch nimmt, öffentlich bekannt werden.

§ 9 Allgemeine Bestimmungen

- (1) Mit diesem Vertrag und dem zugrundeliegenden Softwareüberlassungsvertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Hinblick auf Wartung und Support geregelt. Änderungen und Ergänzungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam, wenn sie von beiden Parteien unterzeichnet sind. Das Schriftformerfordernis gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. E-Mail genügt den Anforderungen des Schriftformerfordernisses nicht.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Hamburg.
- (3) Auf das gesamte Rechtsverhältnis zwischen den Parteien findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (4) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags nichtig, unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im Ganzen oder die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, an die Stelle der nichtigen, unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung diejenige gesetzliche Regelung zu setzen, die dem Gewollten am ehesten entspricht und dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Bestimmung am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Fall einer Regelungslücke entsprechend.

HH, den 03.07.'08 Hamburg, den 03.07.08



Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Hamburg



Datenlotsen Informationssysteme GmbH


HafenCity Universität Hamburg

Hamburg 10.07.08



Hochschule für Musik und Theater Hamburg

Hamburg, 8. Juli 2008



Hochschule für Bildende Künste Hamburg

Hamburg, den 8. Juli 2008



Technische Universität Hamburg-Harburg