



BETRIEBSVEREINBARUNG

über die Einführung und Nutzung des Bibliotheksmanagementsystems ALMA

abgeschlossen zwischen der Technischen Universität Wien, vertreten durch die Rektorin,
O. Univ. Prof. Dr. Sabine Seidler, einerseits und

dem Betriebsrat für das wissenschaftliche Universitätspersonal, vertreten durch seinen Vorsitzenden,
Ao.Univ.Prof. Dr. Rudolf Freund, sowie

dem Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal, vertreten durch seine Vorsitzende,
Manuela Marik, andererseits.

Inhaltsverzeichnis

I. ALLGEMEINES	2
1. REGELUNGSGEGENSTAND	2
2. GELTUNGSBEREICH	2
3. ZIELE UND ZWECKE	2
4. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.....	2
5. GRUNDSÄTZE DER DATENVERARBEITUNG UND DES DATENSCHUTZES	3
6. RECHTLICHE GRUNDLAGEN.....	3
II. TECHNISCHE BESCHREIBUNG	4
7. SYSTEMBESCHREIBUNG	4
8. DATENVERARBEITUNG	4
III. ZUGRIFFSRECHTE	6
9. ZUGRIFFSRECHTE	6
10. AUSWERTUNGEN	8
11. PROTOKOLLIERUNG	8
IV. QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN	8
12. FORT- UND WEITERBILDUNG	8
V. RECHTE DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER UND DES BETRIEBSRATES	8
13. RECHTE UND PFLICHTEN DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.....	8
14. RECHTE DES BETRIEBSRATES.....	9
VI. SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....	10
15. SCHLICHTUNGSSTELLE.....	10
16. INKRAFTTRETEN UND GELTUNGSDAUER.....	10
17. ABÄNDERUNGEN UND ANPASSUNGEN DER BETRIEBSVEREINBARUNG	10
18. ANLAGEN.....	10

I. ALLGEMEINES

1. REGULUNGSGEGENSTAND

Diese Betriebsvereinbarung regelt die Einführung und den Regelbetrieb der Bibliotheksverwaltungssoftware ALMA (im Folgenden kurz „ALMA“).

2. GELTUNGSBEREICH

2.1. persönlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle Arbeitnehmer_innen der Technischen Universität Wien sowie für alle Beamtinnen und Beamten, die dem Amt der Technischen Universität Wien zur Dienstleistung zugewiesen sind.

2.2. sachlicher Geltungsbereich

Die Betriebsvereinbarung gilt für alle Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Einsatz und Betrieb von ALMA.

3. ZIELE UND ZWECKE

ALMA deckt die Geschäftsprozesse der Literatursuche, die Bestell- und Erwerbungsprozesse, die Etatverwaltung, die Verwaltung von elektronischen und Print-Ressourcen, das Metadatenmanagement (Inventarisierung und Katalogisierung), ein Link-Management, die Ausleihe für Printbestände inklusive Mahnwesen und diverse Statistikmöglichkeiten ab und fördert und ermöglicht die kollaborative Nutzung von Metadaten zur Beschreibung und Verwaltung dieser Medien nach standardisierten Formaten und bibliothekarischen Regeln. Ferner kann durch ALMA eine strategische Bestandsentwicklung mit kooperierenden Organisationen gesteuert werden. Es bietet für Bibliotheken die Lösung, eine Vielzahl von Prozessen des täglichen Bibliotheksbetriebs in einem einzigen System abzubilden.

Der Einsatz von ALMA soll menschliches Arbeiten einheitlich und bibliothekarische Arbeitsabläufe effizienter gestalten.

Mit dieser Betriebsvereinbarung wird die Absicht verfolgt, einerseits die Vorteile eines modernen Bibliothekssystems wirkungsvoll zu nutzen und andererseits die Mitarbeiter_innen vor einer technisch möglichen Überwachung ihrer Leistung und /oder ihres Verhaltens sowie deren Persönlichkeitsrechte zu schützen.

4. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Daten („personenbezogene Daten“) sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlicher Person.

Verarbeiten von Daten ist das Ermitteln, Erfassen, Speichern, Aufbewahren, Ordnen, Abfragen, Benützen, Sperren und Löschen personenbezogener Daten.

Im Übrigen gelten die Begriffsbestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 bzw. ab 25.05.2018 der EU-Datenschutz-Grundverordnung.

5. GRUNDSÄTZE DER DATENVERARBEITUNG UND DES DATENSCHUTZES

Im Rahmen von ALMA kommt es zur automatischen Verarbeitung personenbezogener Daten. Sie wird auf das für Zwecke der beschriebenen Bibliotheksarbeit und –verwaltung erforderliche Mindestmaß beschränkt (Datenerforderlichkeit und -sparsamkeit).

Die TU Wien stellt bei der Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiter_innen die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 bzw. der Datenschutz-Grundverordnung sicher. Insbesondere achtet die TU Wien darauf, personenbezogene Daten gegen Verlust, Verfälschung und den Zugriff Unbefugter zu sichern.

Die TU Wien will insbesondere erreichen, dass

- nur Befugte die Daten zur Kenntnis nehmen können (Vertraulichkeit),
- die Daten während der Bearbeitung unversehrt, vollständig und aktuell bleiben (Integrität),
- die Daten jederzeit ihrem Ursprung zugeordnet werden können (Authentizität),
- festgestellt werden kann, wer zu einem Zeitpunkt welche Daten in welcher Weise verarbeitet hat (Revisionsfähigkeit),
- die Verfahrensweisen bei der Verarbeitung von Daten vollständig, aktuell und in einer Weise dokumentiert sind, dass sie in zumutbarer Weise nachvollzogen werden können (Transparenz).

Die Parteien legen Wert darauf, das Recht der Mitarbeiter_innen auf informationelle Selbstbestimmung zu achten und vor Missbrauch von erfassten und verarbeiteten Daten zu schützen.

Bei Auftragsdatenverarbeitung sind die Bestimmungen des § 10 DSG 2000 verpflichtend einzuhalten.

6. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Rechtsgrundlagen der Betriebsvereinbarung sind insbesondere das Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG), die Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) und ab 25.05.2018 die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)¹.

Die Betriebsvereinbarung wird auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des § 91 Abs. 2 und des § 96a Abs. 1 Z 1 und Z 2 ArbVG abgeschlossen.

¹ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG

II. TECHNISCHE BESCHREIBUNG

7. SYSTEMBESCHREIBUNG

ALMA ist ein cloud-basiertes Informationssystem mit zentraler Datenablage und Service, welches in Anlage 1 beschrieben ist, und wird von der Firma Ex Libris als Software-as-a-service in einer Private Cloud bereitgestellt. Für europäische Kunden wurde der Cloud-Standort in Amsterdam eingerichtet. Der Speicherort ist somit in den Niederlanden.

In der Systembeschreibung gemäß Anlage 1 wird auch das Sicherheitskonzept zu ALMA näher beschrieben.

ALMA löst das bisherige Bibliotheksmanagementsystem ALEPH 500 ab. ALMA bietet die Möglichkeit, den gesamten Umfang der Bibliotheksarbeit zu unterstützen wie Erwerbung, Metadatenmanagement, Benutzerdienste, Digitalisierung und Analyse.

Die Software stellt eine einheitliche webbasierte Benutzeroberfläche zur Verfügung. Die Benutzeroberfläche wird über einen Webbrowser verfügbar gemacht, so dass auf lokalen Rechnern keine Installationen mehr vorgenommen werden müssen. Die Bearbeiter_innen benötigen lediglich einen Internetbrowser.

Im Rahmen von ALMA kommt es zur Auftragsdatenverarbeitung durch die Firma Ex Libris. Hierbei werden auch personenbezogene Daten verarbeitet. Es gelten die einschlägigen Bestimmungen des DSG bzw. der EU-DSGVO. Die TU Wien hat mit der Firma Ex Libris einen Dienstleistervertrag gem. § 10 DSG 2000 abgeschlossen.

ALMA weist folgende Zertifizierungen nach:

- Zertifizierung nach ISO/IEC 27018:2014 (Information technology – Security techniques – Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors)
- Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013 (Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirement)
- SSAE 16 (Statement on Standards for Attestation Engagements No. 16, Reporting on controls at a Service Organisation)

8. DATENVERARBEITUNG

Im Rahmen des Betriebs von ALMA werden personenbezogene Daten von Mitarbeiter_innen (allgemeines als auch wissenschaftliches Personal als Benutzer_innen) verarbeitet.

Folgende personenbezogene Daten werden gespeichert:

- Name,
- akademische(r) Grad(e),
- Bibliotheks-User-ID,
- Nummer des Bibliotheksausweises,

- Adresse,
- Telefon,
- E-Mail,
- Geburtsdatum und
- zugeordnete Fakultät bzw. Organisationseinheit

8.1. Schnittstellen

Die Benutzer_innendaten werden aus dem Campussystem TU Wien Informations-Systeme & Service (TISS) importiert.

Personenbezogenen Daten dürfen nur über die vereinbarte Schnittstelle zur zweckgebundenen Verwendung an ALMA übergeben werden. Weitergehende Verarbeitungen oder Verknüpfungen dieser Daten mit anderen Daten sind nicht zulässig.

8.2. Verschlüsselung von personenbezogenen Daten im Ruhezustand

Personenbezogene Daten werden in ALMA verschlüsselt gespeichert, um unbefugten Zugriff auf sie zu verhindern. Sie können nur von berechtigten Mitarbeiter_innen gelesen werden. Die Ver- und Entschlüsselung der Daten wird in Echtzeit ausgeführt, so dass Daten im Ruhezustand immer geschützt werden. Die Firma Ex Libris verwendet einen Standardmechanismus für den Umgang mit den Verschlüsselungsschlüsseln:

- Alle erzeugten Verschlüsselungsschlüssel sind zufällig und werden getrennt von der Zugangsdaten-Verwaltungszone gespeichert.
- Die Verschlüsselungsschlüssel werden niemals in einer klaren Form freigegeben und werden am Ende des vorgesehenen Zeitraums zerstört.

Bei Vertragsende hat die Firma Ex Libris der TU Wien alle Daten bereitzustellen und zusätzliche je nach Auftrag gesichert aufzubewahren oder dauerhaft zu vernichten.

8.3. Anonymisierung der Daten

Während einer aufrechten Entlehnung werden bibliographische Angaben eines Werkes mit der ID einer Benutzerin_eines Benutzers verknüpft. Abgeschlossene Entlehnungen können in ALMA nach einer festzulegenden Einspruchsfrist anonymisiert werden.

Diese Möglichkeit wird derzeit nicht genutzt und es werden die Entlehnshistorien vorläufig nicht gelöscht, weil viele Benutzer_innen ihre ehemaligen Entlehnungen einsehen möchten.

Sollte die Anonymisierung aktiviert werden, sind aufgrund der gesetzlichen Vorgaben der Bundesabgabenordnung jene Entlehnungen ausgenommen, bei denen Mahngebühren angefallen sind. Das betrifft jedoch nicht Mitarbeiter_innen der TU Wien, da von ihnen keine Mahngebühren eingehoben werden. Alle abgeschlossenen Entlehnungen von Mitarbeiter_innen der TU Wien würden anonymisiert werden.

8.4. Aufbewahren und Löschen personenbezogener Daten

Personenbezogene Daten dürfen nur solange aufbewahrt werden, wie der zugrundeliegende Verwendungszweck dies erfordert oder dies aufgrund rechtlicher, insbesondere steuer- und/oder abgabenrechtlicher Vorschriften notwendig ist. Die Daten werden gelöscht, wenn ihre Verarbeitung nicht mehr erforderlich ist und Rechtsvorschriften einer Löschung nicht entgegenstehen.

8.5. Wartung

Bei der Installierung von Wartungskonzepten (etwa im Rahmen von Wartungsverträgen) und dem Betrieb von Wartungseinrichtungen (Internetverbindungen, etc.) ist dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten nicht missbräuchlich verwendet werden.

III. ZUGRIFFSRECHTE

9. ZUGRIFFSRECHTE

Für die Vergabe von Zugriffsberechtigungen gilt das im Datenschutzbereich allgemein anerkannte Prinzip der minimalen Berechtigung.

Zugriffsrechte auf ALMA werden auf die Mitarbeiter_innen der Universitätsbibliothek und Mitarbeiter_innen des Zentralen Informatikdienstes (ZID) begrenzt, die sie im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung benötigen.

ALMA ist ein aus unterschiedlichen Modulen aufgebautes System. Daher können für die einzelnen Module unterschiedliche Rollen und Rechte vergeben werden.

Folgende Rollen und damit Zugriffsberechtigungen bestehen:

Rolle	Kurzb Beschreibung
User Management (Anlegen, Verwalten und Löschen von Benutzer_innendaten)	<i>Diese Rolle erhalten Mitarbeiter_innen der Benutzungsabteilung, welche am Bibliotheksschalter Dienst versehen und deren Vorgesetzte.</i>
Fulfillment/Entlehnung (Circulation Management (Ausleihe))	<i>Diese Rolle erhalten Mitarbeiter_innen der Benutzungsabteilung und der Fachbibliotheken. Damit ist die Einsichtnahme in Entlehndaten von Benutzer_innen verbunden. In folgenden Fällen wird Einsicht genommen: bei Anfragen der Benutzerin_des Benutzers zu entlehnten Werken, Reklamationen bei Mahnungen, Anfragen zur Ausweitung der Rückgabefristen und bei Überschreitungen der maximalen Anzahl an entlehnten Bücher, welche eine automatische Entlehnsperre hervorruft.</i>
Systemadministration (Administration von Bearbeiter_innen-Rechten, Konfigurationen des Systems und Datenimporte und Exporte)	<i>Diese Rolle erhalten an der Universitätsbibliothek die Systembibliothekar_inne und beim ZID jene Mitarbeiter_innen, die mit der Systemadministration und/oder dem Einspielen der Benutzer_innendaten aus TISS befasst sind. Das sind Personen, welche aufgrund ihrer Funktion das System administrieren. Systembibliothekar_innen legen Bearbeiter_innen an und vergeben entsprechende Rollen und Rechte im System. Dies erfolgt aufgrund definierter Profile je nach Aufgabenbereich der Mitarbeiter_innen der Bibliothek.</i>
Alma Analytics (Statistiken und Reports)	<i>Berichte über Bestands- und Zuwachszahlen werden von den Systembibliothekar_innen abgerufen. Diese erfolgen im Auftrag von Abteilungsleitungen und dienen Planungszwecken (z.B. Regalaufstellungen, Zuwachsplanungen etc.)</i>

Alle Mitarbeiter_innen, die Zugriff auf ALMA haben, haben sicherzustellen, dass die datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten werden. Personenbezogenen Daten sowie sonstige im System enthaltene Informationen sind vertraulich zu behandeln.

Alle Berechtigten sind verpflichtet, die Zugriffsrechte nur im Rahmen ihrer konkreten Aufgabenstellung wahrzunehmen.

Die Zugriffsberechtigten sind zur Verschwiegenheit auch gegenüber Vorgesetzten berechtigt, falls sie auf Erkenntnisse stoßen, die Rückschlüsse auf das Verhalten oder die Leistung von Mitarbeiter_innen ermöglichen.

10. AUSWERTUNGEN

Eine Auswertung personenbezogener Daten zum Zweck der Leistungs- und Verhaltenskontrolle ist unzulässig und wird nicht durchgeführt.

Die Erstellung von Tätigkeitsprofilen sowie ein Profiling der Mitarbeiter_innen als Benutzer_innen ist ebenfalls unzulässig.

11. PROTOKOLLIERUNG

ALMA hat einen Berechtigungsmechanismus auf Basis des rollenbasierten Zugriffskontroll- (RBAC)-Modells, der kontrolliert, welche Mitarbeiterin_welcher Mitarbeiter auf relevante Daten zugreifen kann. Es wird daher jeder Zugriff protokolliert.

Der Zugriff auf das Zugriffsprotokoll darf nur bei vermuteter missbräuchlicher Verwendung des Systems von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter gemeinsam mit je einer Vertreterin oder einem Vertreter der beiden Betriebsräte erfolgen und keinesfalls zu routinemäßigen Kontroll- oder Überwachungszwecken.

IV. QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN

12. FORT- UND WEITERBILDUNG

Die Mitarbeiter_innen, die mit ALMA arbeiten, werden themenbezogen und bei Neuerungen vorab entsprechend geschult und eingearbeitet. Dabei wird auf besondere Belange der Mitarbeiter_innen Rücksicht genommen werden. Die Schulungen umfassen auch die Inhalte dieser Betriebsvereinbarung, die Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit.

V. RECHTE DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER UND DES BETRIEBSRATES

13. RECHTE UND PFLICHTEN DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

13.1. Information

Alle Mitarbeiter_innen sind in geeigneter, also verständlicher Weise über die Verwendung ihrer Daten zu und über die Bestimmungen dieser Betriebsvereinbarung zu informieren.

13.2. Auskunftsrecht

Jede_r Mitarbeiter_in hat das Recht auf Auskunft über die zu ihrer_seiner Person verarbeiteten Daten gemäß § 26 DSGVO bzw. Art. 15 EU-DSGVO.

13.3. Richtigstellungs- bzw. Löschungsrecht

Alle Mitarbeiter_innen haben das Recht, Daten richtigstellen bzw. löschen zu lassen, wenn sie nicht berechtigt ermittelt wurden, wenn sie nicht richtig sind oder für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind (§ 17 DSG bzw. Art. 17 EU-DSGVO).

13.4. Datengeheimnis

Ausdrücklich festgehalten wird, dass jede_r Mitarbeiter_in verpflichtet ist, personenbezogene Daten von Dritten, die ihr_ihm im Zuge der Tätigkeit mit ALMA anvertraut oder sonst bekannt oder zugänglich wurden, entsprechend den Bestimmungen des DSG bzw. der EU-DSGVO geheim zu halten und diese nur im Rahmen ihrer_seiner dienstlichen oder gesetzlichen Pflichten zu verwenden. Insbesondere ist eine Übermittlung von Daten an Dritte nur aufgrund einer ausdrücklichen Anordnung eines_einer Vorgesetzten zulässig. Das Datengeheimnis ist auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses zu wahren.

Vor der Verwendung von personenbezogenen Daten, haben die Mitarbeiter_innen vorher durch Unterschrift zu dokumentieren, dass sie über ihre Verpflichtungen informiert wurden (Erklärung zur Datensicherheit).

14. RECHTE DES BETRIEBSRATES

14.1. Kontrollrechte

Der Betriebsrat hat das Recht unter Wahrung der Datenschutzbestimmungen sowie der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiter_innen die Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung zu kontrollieren. Zu diesem Zweck wird ihm insbesondere gestattet, Einsicht in die Systeme und die Systemeinstellungen – soweit es sich um Systeme des Arbeitgebers handelt und für diese nicht nur Nutzungsberechtigungen für die TU Wien bestehen - sowie die hinterlegten Berechtigungen zu nehmen. Alle auftauchenden Fragen werden ihm fachkundig erläutert. Auf Wunsch werden ihm die entsprechenden Dokumentationen zur Verfügung gestellt, soweit die TU Wien darauf Zugriff hat.

Der Betriebsrat ist jederzeit Einsicht in das Abfrageprotokoll von ALMA Analytics zu nehmen, insbesondere um die Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung überprüfen zu können. Das Abfrageprotokoll ist zu diesem Zweck jedenfalls mindestens 1 Jahr zu speichern.

Der Arbeitgeber ist verpflichtet, den Betriebsrat bei seinen Überprüfungsaufgaben zu unterstützen.

14.2. Informationsrechte

Der Betriebsrat wird über wesentliche Änderung, Ergänzung und Erweiterung des Systems rechtzeitig informiert.

VI. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

15. SCHLICHTUNGSSTELLE

Können sich die Vertragsparteien nicht über die Auslegung und Abwicklung dieser Betriebsvereinbarung gütlich einigen, verpflichten sie sich, vor der Inanspruchnahme des Rechtsweges mit Anwälten und Gerichten, die Schlichtungsstelle anzurufen.

Die Schlichtungsstelle besteht aus 4 Personen. Je 1 Vertreter_in wird vom jeweiligen Betriebsrat und 2 Vertreter_innen werden vom Rektorat im Bedarfsfall entsandt. Die Schlichtungsstelle entscheidet einstimmig, innerhalb von 2 Monaten nach Anrufung. Die Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind verbindlich und können allenfalls nur durch eine arbeitsgerichtliche Entscheidung aufgehoben werden.

16. INKRAFTTRETEN UND GELTUNGSDAUER

Diese Betriebsvereinbarung tritt am 01.10.2017 in Kraft und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

17. ABÄNDERUNGEN UND ANPASSUNGEN DER BETRIEBSVEREINBARUNG

Vor Änderungen, die die Inhalte und/oder Regelungsgegenstände dieser Betriebsvereinbarung berühren (z.B. Änderungen des Rollenkonzeptes, Änderungen der Systembeschreibung, Erweiterung der Module, technische Änderungen) ist eine Änderung oder Anpassung dieser Betriebsvereinbarung vorzunehmen.

18. ANLAGEN

Nachstehende Anlage bildet einen integrierenden Bestandteil dieser Betriebsvereinbarung:

Anlage 1: Systembeschreibung Bibliotheksmanagementssoftware ALMA

Wien, am 29.09.2017

Die Rektorin

Sabine Seidler

O.Univ.Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Sabine Seidler

Der Vorsitzende des Betriebsrats für das wissenschaftliche Universitätspersonal

Rudolf Freund

Ao. Univ. Prof. Dipl.-Ing. Dr.techn. Rudolf Freund

Die Vorsitzende des Betriebsrats für das allgemeine Universitätspersonal

Manuela Marik

Manuela Marik

Systembeschreibung:

ALMA – Bibliotheksmanagementsoftware

Konventionen:

Auftraggeber: TU Wien, im folgenden AG genannt

Auftragnehmer: Ex Libris Deutschland GmbH, Hamburg, im Folgenden AN genannt

Kurzbeschreibung von Alma

Alma ist ein umfassendes Bibliotheksmanagementsystem, das von der Firma Ex Libris Ltd. mit Sitz in Israel entwickelt wurde. Es bietet für Bibliotheken die Lösung, eine Vielzahl von Prozessen des täglichen Bibliotheksbetriebs in einem einzigen System abzubilden. Alma ist ein modernes zukunftsorientiertes System, welches weltweit in bisher über 350 Organisationen eingesetzt wird. Es ist seit 2012 auf dem Markt und ist einer der beiden Weltmarktführer in diesem Segment.

Alma ist eine Cloud-basierte Lösung mit zentraler Datenablage und Service. Das Softwareprodukt bietet einzigartige Chancen für Bibliotheken zur effizienten Gestaltung von Arbeitsabläufen und der Kollaboration mit Partnerinstitutionen. Alma wird als SaaS (Software as a Service) angeboten und BearbeiterInnen benötigen lediglich einen Internetbrowser. Alma ist modular aufgebaut und bietet eine hochskalierbare und hochleistungsfähige Umgebung.

Alma deckt die Geschäftsprozesse der Literaturlieferung ab, die Bestell- und Erwerbungsprozesse, die Etatverwaltung, die Verwaltung von elektronischen und Print-Ressourcen, das Metadatenmanagement (Inventarisierung und Katalogisierung), ein Link-Management, die Ausleihe für Printbestände inklusive Mahnwesen und diverse Statistikmöglichkeiten.

Viele Bibliotheken weltweit erwerben und verfügen über die gleichen elektronischen und Print-Medien. Alma fördert und ermöglicht die kollaborative Nutzung von Metadaten zur Beschreibung und Verwaltung dieser Medien nach standardisierten Formaten und bibliothekarischen Regeln. Ferner kann durch Alma eine strategische Bestandsentwicklung mit kooperierenden Organisationen gesteuert werden.

Der Betrieb von Alma im Bibliothekenverbund wird für Universitätsbibliotheken und weitere öffentliche und private Bibliothekseinrichtungen in Österreich durch die OBVSG (Österreichische Bibliotheken Service GmbH) organisiert. Die OBVSG ist eine per Gesetz eingerichtete Gesellschaft des Bundes mit dem Auftrag, die österreichischen wissenschaftlichen Bibliotheken zu servizieren.

Alma verfügt über höchste Sicherheitsstandards. Der folgende Abschnitt stellt den Sicherheitsansatz zum Schutz der Daten, der Speicherung und des Zugriffs darauf dar.

Alma mehrdimensionaler Sicherheitsansatz

Ex Libris Ltd. betreibt weltweit Clouddienste, für die gemeinsame Sicherheitsstandards und Kontrollmechanismen entwickelt werden und gelten. Für das Design dieser gemeinsamen Standards (z.B. die Zertifizierung nach ISO 27018) sind das Cloud-Service-Team bzw. das Sicherheitsteam von Ex Libris Ltd. zuständig. Diese Teams leisten aber keinen Support und haben auch keinen Zugriff auf Daten von Kunden¹.

Für europäische Kunden wurde der Cloud-Standort in Amsterdam eingerichtet. Die Ex Libris Deutschland GmbH nützt ausschließlich den Cloud-Standort in Amsterdam und hat ein eigenes Support-Team. Nur dieses Team sowie das Entwicklerteam von Ex Libris Israel leisten den Support für die österreichischen Auftraggeber und somit für die TU Wien².

Das Cloud-Service-Team ist auf übergeordneter Ebene für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Anwendung des Sicherheitsmodells auf allen Systemebenen
- Überwachung und Analyse der Infrastruktur hinsichtlich verdächtiger Aktivitäten und möglicher Bedrohungen
- Ausgabe periodischer Sicherheits- und Service-Level-Agreement-(SLA)-Berichte an
das Ex Libris-Management und die KundInnen
- Dynamische Aktualisierung des Sicherheitsmodells und Bewältigung neuer Sicherheitsbedrohungen

Das Sicherheitsteam verantwortet die folgenden Aufgaben, die auf dem Information-Security-Management-System nach den Normen ISO 27001 und ISO 27018 sowie SSAE 16³ beruhen:

- Prüfung der Informationssicherheitsrisiken der Organisation, während entsprechende Bedrohungen und Schwachstellen abgebildet werden
- Entwicklung und Implementierung einer umfassenden Reihe von Informationssicherheitskontrollen und Maßnahmen als Antwort auf zugrundeliegende Risiken, die als nicht akzeptabel bewertet werden
- Die Einführung eines laufenden Managementprozesses zur Sicherstellung, dass die vorgenommenen Kontrollen die auftretenden Sicherheitserfordernisse des Unternehmens erfüllen
- Jährliche Sicherheits- und Datenschutztrainings für alle im Support beschäftigten MitarbeiterInnen
- Die Sicherheitszertifikate werden laufend erneuert und den Auftraggebern, also den Bibliotheken, zur Verfügung gestellt

¹ Das ist in der Dienstleistervereinbarung nach § 10 DSGVO 2000, abgeschlossen zwischen der TU Wien und Ex Libris Deutschland GmbH, geregelt.

² Siehe auch den Punkt „Alma Support und Zugriff auf Daten“

³ Statement on Standards for Attestation Engagements No. 16, Reporting on controls at a Service Organisation

Der AN ist dem AG zum Schutz der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der verwendeten Informationen und damit auch dem Schutz von personenbezogenen Daten verpflichtet. Jede Kontrollmaßnahme, die einen Teil seines mehrstufigen Sicherheitsmodells bildet, wird in der gesamten Organisation eingehalten. Das Sicherheitsmodell wird ständig überwacht und getestet, um eine hohe Sicherheit zu gewährleisten und den Bibliotheken und ihren NutzerInnen größtmögliche Sicherheit zu garantieren.

Alma in der Public Cloud / Zertifizierung

Alma wird als Cloud-basierte Lösung betrieben und weist folgende Zertifizierungen nach:

- Zertifizierung nach ISO/IEC 27018:2014⁴
- Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013⁵
- SSAE 16⁶

Die Zertifizierungen werden auf dem jeweils aktuellen Stand gehalten.

Der Speicherort ist in den Niederlanden und damit im EWR-Raum.

Es werden keine sensiblen Daten im Sinne des § 4 Z 2 DSG 2000 verarbeitet.

Sicherheiten aufgrund der Dienstleistervereinbarung nach §10 DSG

Die TU Wien hat mit dem AN eine Dienstleistervereinbarung nach §10 DSG 2000 abgeschlossen. In dieser wird u.a. rechtsverbindlich festgehalten, dass

- Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Auftraggebers verwendet werden dürfen
- Eine **Übermittlung** der Daten durch den AN ohne schriftlichen Auftrag des AGs (der TU Wien) ausgeschlossen ist
- alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen **zur Wahrung des Datengeheimnisses** im Sinne des § 15 DSG 2000 verpflichtet sind
- Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSG 2000 ergriffen worden sind, die die ordnungswidrige Verwendung der Daten sowie den **unbefugten Zugriff durch Dritte** verhindern
- die Voraussetzungen für die Erfüllung der **Auskunftspflicht** nach § 26 DSG 2000 sowie das **Recht auf Richtigstellung und Löschung** nach § 27 DSG 2000 erfüllt sind.

⁴ Information technology – Security techniques – Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors

⁵ Information technology – Security techniques – Information security management systems - Requirements

⁶ Siehe Fußnote Nr. 3

Datenspeicherung, Zugriffe und Anonymisierung in Alma

Datenspeicherung

Alle Daten von europäischen Institutionen werden ausschließlich im Rechenzentrum in Amsterdam und am Offsite-Backup-Standort in Zwolle in den Niederlanden gespeichert.

Um für Institutionen vom EU-Rechenzentrum die Dienstleistungen bereitzustellen, verwendet der AN eine eigene IT-Ausstattung (Server, Speicher, Netzwerk- und Sicherheitseinrichtungen), die sich im Rechenzentrum in den Niederlanden befindet. Daten von verschiedenen KundInnen werden mit Oracle Virtual Private Database- Technologie getrennt gehalten, die Mandantenfähigkeit und Sicherheit auf der Infrastrukturebene bietet.

Anonymisierung von Daten der Buchausleihe

In Alma werden während einer aufrechten Entlehnung bibliographische Angaben eines Werkes mit der ID einer Benutzerin/eines Benutzers verknüpft. Abgeschlossene Entlehnungen können in Alma nach einer Einspruchsfrist, die jede Institution festlegt, anonymisiert werden.

Diese Möglichkeit werden wir vorläufig nicht nutzen, die Entlehnhistorien also nicht löschen, weil viele Benutzer ihre ehemaligen Entlehnungen sehen möchten.

Sollte die Anonymisierung dennoch aktiviert werden, sind aufgrund der gesetzlichen Vorgaben der Bundesabgabenordnung jene Entlehnungen ausgenommen, bei denen Mahngebühren angefallen sind. Da von TU-MitarbeiterInnen keine Mahngebühren eingehoben werden, sind diese davon nicht betroffen – d.h., alle abgeschlossenen Entlehnungen von MitarbeiterInnen der TU Wien würden anonymisiert werden.

Verschlüsselung von personenbezogenen Daten im Ruhezustand

Personenbezogene Daten werden in Alma verschlüsselt gespeichert, um unbefugten Zugriff auf sie zu verhindern. Sie können nur von berechtigten MitarbeiterInnen⁷ gelesen werden. **Die Ver- und Entschlüsselung der Daten wird in Echtzeit ausgeführt**, so dass Daten im Ruhezustand immer geschützt werden. Ex Libris verwendet einen Standardmechanismus für den Umgang mit den Verschlüsselungsschlüsseln:

- Alle erzeugten Verschlüsselungsschlüssel sind zufällig und werden getrennt von der Zugangsdaten-Verwaltungszone gespeichert.
- Die Verschlüsselungsschlüssel werden niemals in einer klaren Form freigegeben und werden am Ende des vorgesehenen Zeitraums zerstört.

Bei Vertragsende sind der TU Wien alle Daten bereitzustellen und zusätzliche je nach Auftrag gesichert aufzubewahren oder dauerhaft zu vernichten.

Alma Support und Zugriff auf Daten

Der Support erfolgt durch den AN und im Bedarfsfall durch das Entwicklungsteam von Ex Libris Israel (sicherer Drittstaat gemäß § 1 Abs. 2 Z 2 Datenschutzangemessenheits- Verordnung (DSAV), idF BGBl II 449/2015). Ein Support durch Niederlassungen außerhalb des EWR-Raumes bzw. Israels ist vertraglich ausgeschlossen.

⁷ Siehe „Rollenkonzept und Rechte in Alma“- AutorInnen/HerausgeberInnen/Verlage von Medien (bibliographische Angaben) - Lieferanten der Universitätsbibliothek

Kontrolle des Datenzugriffs

Alma hat einen Berechtigungsmechanismus auf Basis des rollenbasierten Zugriffskontroll- (RBAC)-Modells, der kontrolliert, welche Mitarbeiterin/welcher Mitarbeiter auf relevante Daten zugreifen kann. Der Zugriff auf personenbezogene Daten wird basierend auf einer solchen Zugriffssteuerung genehmigt.

In Alma wird gemäß **§ 14 Abs. 2 Z 7 DSG 2000 Protokoll** geführt, damit durchgeführte Verwendungsvorgänge im Hinblick auf ihre Zulässigkeit im notwendigen Ausmaß nachvollzogen werden können.

In Alma erfasste personenbezogene Daten

In Alma werden von folgenden Personen und/oder Organisationen Daten mit Personenbezug erfasst:

- BenutzerInnen der Universitätsbibliothek
- MitarbeiterInnen der Universitätsbibliothek

Folgende BenutzerInnen-Daten werden von der Bibliothek gespeichert:

Administratives und wissenschaftliches Personal der TU Wien:

- Stammdaten taxativ: Name, Bibliotheks-User-ID, Nummer des Bibliotheksausweises, Adresse, Telefon, E-Mail und Geburtsdatum
- Die Daten von MitarbeiterInnen werden aus TISS übernommen
- Es werden nur die Daten von MitarbeiterInnen übernommen, die sich einen Bibliotheksausweis ausstellen lassen und die Bibliotheksordnung akzeptieren

Studierende der TU Wien:

- Stammdaten taxativ: Name, Bibliotheks-User-ID, Nummer des Bibliotheksausweises, Matrikelnummer, Adresse, Telefon, E-Mail und Geburtsdatum
- Daten von Studierenden werden von TISS übernommen
- Es werden nur die Daten von Studierenden übernommen, die sich einen Bibliotheksausweis ausstellen lassen und die Bibliotheksordnung akzeptieren

Externe BenutzerInnen:

- Stammdaten taxativ: Name, Bibliotheks-User-ID, Nummer des Bibliotheksausweises, Adresse, Telefon, E-Mail und Geburtsdatum
- Daten von externen BenutzerInnen werden aus TISS übernommen
- Die Ausweisnummer wird nur in TISS erfasst

Rollenkonzept und Rechte in Alma

Alma ist ein aus unterschiedlichen Modulen aufgebautes System. Insofern können für die einzelnen Module unterschiedliche Rollen und Rechte vergeben werden. In diesem Punkt werden die in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zentralen Rollen beschrieben und einzelnen Personenkreisen des Bibliotheksteams zugeordnet.

In der Folge werden die Bereiche des Systems angeführt, in denen personenbezogene Daten von MitarbeiterInnen und/oder von NutzerInnen der Bibliothek verarbeitet

werden:

1. User Management (Anlegen, Verwalten und Löschen von BenutzerInnen-Daten)

Diese Rolle erhalten SystembibliothekarInnen um in Ausnahmefällen direkt in Alma BenutzerInnendaten bearbeiten zu können. In der Regel erfolgt die Verwaltung der BenutzerInnendaten aber ausschließlich in TISS.

2. Fulfillment/Entlehnung

Circulation Management (Ausleihe)

Diese Rolle erhalten MitarbeiterInnen der Benutzungsabteilung und der Fachbibliotheken. Diese MitarbeiterInnen können Einsicht nehmen in Entlehnungsdaten von BenutzerInnen. Vorgenommen wird diese Einsicht bei Anfragen des Benutzers/der Benutzerin zu entlehnten Werken, Reklamationen bei Mahnungen, Anfragen zur Ausweitung der Rückgabefristen und bei Überschreiten der maximalen Anzahl an entlehnten Büchern, was eine automatische Entlehnungssperre hervorruft.

3. Systemadministration

System Administration (Administration von MitarbeiterInnen-Rechten, Konfigurationen des Systems und Datenimporte und -exporte)

Diese Rolle erhalten an der Universitätsbibliothek die SystembibliothekarInnen. Das sind Personen, welche aufgrund ihrer Funktion das System administrieren. SystembibliothekarInnen legen MitarbeiterInnen an und vergeben entsprechende Rollen und Rechte im System. Dies erfolgt aufgrund definierter Profile je nach Aufgabenbereich der MitarbeiterInnen der Bibliothek.

4. Alma Analytics (Statistiken und Reports)

*Analytische Reports werden in regelmäßigen Abständen für das **Berichtswesen** erstellt. Dazu zählt u.a. die vom Ministerium vorgeschriebene Österreichische Bibliotheksstatistik, die Wissensbilanz der TU Wien und die Jahresberichte.*

Individuell werden von den SystembibliothekarInnen Berichte über Bestands- und Zuwachszahlen abgerufen. Diese erfolgen im Auftrag von Abteilungsleitungen und dienen Planungszwecken (z.B. Regalaufstellungen, Zuwachsplanungen etc.)

Erstellt von Nikolaus Berger, MBA, Leiter der WU-Bibliothek

adaptiert von Martin Rathmayer, TU Wien ZID, und
Fritz Neumayer, TU Universitätsbibliothek

Stand: 1. Juni 2017