

## BETRIEBSVEREINBARUNG

### über die Einführung und Nutzung des Bibliotheksmanagementsystems ALMA

abgeschlossen zwischen der Medizinischen Universität Wien,  
vertreten durch den Rektor, Univ. Prof. Dr. med. univ. Markus Müller,

und dem

Betriebsrat für das wissenschaftliche Universitätspersonal der Medizinischen Universität Wien,  
vertreten durch seinen Vorsitzenden, Ass. Prof. Dr. Ingwald Strasser,

sowie dem

Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal der Medizinischen Universität Wien, vertreten durch  
seine Vorsitzende, Gabriele Waidringer,

(beide zusammen im Folgenden kurz: „die Betriebsräte“)

#### Inhaltsverzeichnis

|      |   |   |
|------|---|---|
| I.   | ALLGEMEINES.....  | 3 |
| 1.   | REGELUNGSGEGENSTAND.....                                    | 3 |
| 2.   | GELTUNGSBEREICH.....  | 3 |
| 3.   | ZIELE UND ZWECKE.....                                       | 3 |
| 4.   | BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.....                                   | 4 |
| 5.   | GRUNDSÄTZE DER DATENVERARBEITUNG UND DES DATENSCHUTZES..... | 4 |
| 6.   | RECHTLICHE GRUNDLAGEN.....                                  | 5 |
| II.  | TECHNISCHE BESCHREIBUNG.....                                | 5 |
| 7.   | SYSTEMBESCHREIBUNG.....                                     | 5 |
| 8.   | DATENVERARBEITUNG.....                                      | 6 |
| III. | ZUGRIFFSRECHTE.....   | 7 |
| 9.   | ZUGRIFFSRECHTE.....   | 7 |
| 10.  | AUSWERTUNGEN.....   | 8 |
| 11.  | PROTOKOLLIERUNG.....  | 8 |
| IV.  | QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN.....                          | 9 |
| 12.  | FORT- UND WEITERBILDUNG.....                                | 9 |



|     |  |    |
|-----|--|----|
| V.  | RECHTE DER MITARBEITERINNEN UND DER BETRIEBSRÄTE.....      | 9  |
| 13. | RECHTE UND PFLICHTEN DER MITARBEITERINNEN.....             | 9  |
| 14. | RECHTE DER BETRIEBSRÄTE.....                               | 10 |
| VI. | SCHLUSSBESTIMMUNGEN.....                                   | 10 |
| 15. | SCHLICHTUNGSSTELLE.....                                    | 10 |
| 16. | INKRAFTTRETEN UND GELTUNGSDAUER.....                       | 10 |
| 17. | ABÄNDERUNGEN UND ANPASSUNGEN DER BETRIEBSVEREINBARUNG..... | 11 |
| 18. | ANLAGEN.....   | 12 |

## I. ALLGEMEINES

### 1. REGELUNGSGEGENSTAND

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

### 2. GELTUNGSBEREICH

#### 2.1. persönlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle MitarbeiterInnen der Medizinischen Universität Wien (im Folgenden kurz „MedUni Wien“) im engeren Sinne einschließlich der von der MedUni Wien übernommenen Vertragsbediensteten des Bundes sowie BeamtInnen des Bundes, die der MedUni 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 Literatursauswahl, die Bestell- und Erwerbungsprozesse, die Etatverwaltung, die Verwaltung von elektronischen und Print-Ressourcen, das Metadatenmanagement (Inventarisierung und Katalogisierung), ein Linking-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 MitarbeiterInnen vor einer technisch möglichen Überwachung ihrer Leistung und/oder ihres Verhaltens sowie deren Persönlichkeitsrechte zu schützen.



#### 4. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Daten („personenbezogene Daten“) sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

Verarbeitung von Daten ist jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.

Im Übrigen gelten die Begriffsbestimmungen des Datenschutzgesetzes (DSG) bzw. der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

#### 5. GRUNDSÄTZE DER DATENVERARBEITUNG UND DES DATENSCHUTZES

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

Die MedUni Wien stellt bei der Verarbeitung personenbezogener Daten der MitarbeiterInnen die Einhaltung der Bestimmungen des DSG bzw. der DSGVO sicher.

Insbesondere achtet die MedUni Wien darauf, personenbezogene Daten gegen Verlust, Verfälschung und den Zugriff Unbefugter zu sichern.

Die MedUni 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 MitarbeiterInnen auf informationelle Selbstbestimmung zu achten und vor Missbrauch von erfassten und verarbeiteten Daten zu schützen.

Bei Auftragsdatenverarbeitung sind die Bestimmungen des Art 28 DSGVO bzw. § 48 DSG verpflichtend einzuhalten.



## 6. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

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

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

## 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 bietet die Möglichkeit, den gesamten Umfang der Bibliotheksarbeit zu unterstützen wie Erwerbung, Metadatenmanagement, Benutzungsdienste, 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 MitarbeiterInnen 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 DSGVO. Die MedUni Wien hat mit der Firma Ex Libris einen Auftragsverarbeitervertrag gem. Art 28 DSGVO bzw. § 48 DSG abgeschlossen.

ALMA weist folgende Zertifizierungen nach:

- Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013 {Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirement}
- 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}
- SSAE 16 {Statement an 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 MitarbeiterInnen (allgemeines als auch wissenschaftliches Personal als BenutzerInnen) verarbeitet.

Folgende personenbezogene Daten werden gespeichert:

- Name,
- akademische(r) Grad(e),
- Bibliotheks-User-ID,
- Nummer des Bibliotheksausweises,
- Adresse,
- Telefon,
- E-Mail,
- Geburtsdatum und
- zugeordnete Organisationseinheit

### 8.1. Schnittstellen

Die BenutzerInnendaten werden aus der eigens für das Bibliotheksmanagementsystem entwickelten Kontaktdatenbank des Med.Campus-Systems importiert.

Personenbezogenen Daten dürfen nur über die vereinbarte Schnittstelle zur zweckgebundenen Verarbeitung 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 MitarbeiterInnen 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 MedUni 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 werden in ALMA nach 90 Tagen anonymisiert.

Von der Anonymisierung ausgenommen sind aufgrund der gesetzlichen Vorgaben der Bundesabgabenordnung jene Entlehnungen, bei denen Mahngebühren angefallen sind. Das betrifft jedoch nicht MitarbeiterInnen der MedUni Wien, da von ihnen keine Mahngebühren eingehoben werden.

### 8.4. Aufbewahren und Löschen personenbezogener Daten

Personenbezogene Daten dürfen nur solange aufbewahrt werden, wie der zugrundeliegende Verarbeitungszweck 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 verarbeitet 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 MitarbeiterInnen der Universitätsbibliothek begrenzt, die sie im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung benötigen. Für den österreichischen Bibliothekenverbund (OBVSG) wurde ein Zugriff für eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter, der nur für die Metadatenanalyse verwendet wird, eingerichtet. Für die Betreuung von Instituts- und Klinikbibliotheken werden im Bedarfsfall MitarbeiterInnen der MedUni Wien mit denselben Rechten wie Bibliotheksangehörige ausgestattet.

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 Kurzbeschreibung

User Management (Anlegen, Verwalten und Löschen von BenutzerInnendaten) Das User Management findet in der Kontaktdatenbank von Med.Campus statt.

Fulfillment/Entlehnung (Circulation Management (Ausleihe) Diese Rolle erhalten alle MitarbeiterInnen, welche am Bibliotheksschalter Dienst versehen, sowie MitarbeiterInnen die an Instituts- und Klinikbibliotheken mit dieser Aufgabe betraut werden. Damit ist die Einsichtnahme in



Entlehndaten von BenutzerInnen verbunden. In folgenden Fällen wird Einsicht genommen: bei Anfragen der Benutzerin/des Benutzers zu entlehnten Werken und bei Reklamationen bei Mahnungen.

Systemadministration (Administration von BearbeiterInnen-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 vergeben entsprechende Rollen und Rechte im System. Dies erfolgt aufgrund definierter Profile je nach Aufgabenbereich der berechtigten Personen.

Alma Analytics (Statistiken und Reports) Berichte über Bestands- und Zuwachszahlen werden von den SystembibliothekarInnen abgerufen. Diese erfolgen im Auftrag der Bibliotheksleitung und dienen Planungszwecken (z.B. Regalaufstellungen, Zuwachsplanungen etc.).

Alle MitarbeiterInnen, 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 MitarbeiterInnen 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 MitarbeiterInnen als BenutzerInnen sind ebenfalls unzulässig.

## 11. PROTOKOLLIERUNG

ALMA hat einen Berechtigungsmechanismus auf Basis des rollenbasierten Zugriffskontroll-(RBAC)-Modells, der kontrolliert, welche MitarbeiterInnen auf relevante Daten zugreifen können. Deshalb wird 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 MitarbeiterInnen, die mit ALMA arbeiten, werden themenbezogen und bei Neuerungen vorab entsprechend geschult und eingearbeitet. Dabei wird auf besondere Belange der MitarbeiterInnen Rücksicht genommen. Die Schulungen umfassen auch die Inhalte dieser Betriebsvereinbarung, die Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit.

#### V. RECHTE DER MITARBEITERINNEN UND DER BETRIEBSRÄTE

#### 13. RECHTE UND PFLICHTEN DER MITARBEITERINNEN

##### 13.1. Information

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

##### 13.2. Auskunftsrecht

Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter hat das Recht auf Auskunft über die zu ihrer/seiner Person verarbeiteten Daten gemäß § 44 DSG bzw. Art. 15 DSGVO.

##### 13.3. Richtigstellungs- bzw. Löschungsrecht

Alle MitarbeiterInnen 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 (§ 45 DSG bzw. Art. 17 DSGVO).

##### 13.4. Datengeheimnis

Ausdrücklich festgehalten wird, dass jede/jeder in ALMA zugriffsberechtigte MitarbeiterIn 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 DSGVO geheim zu halten und diese nur im Rahmen ihrer/seiner dienstlichen oder gesetzlichen Pflichten zu verarbeiten. 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 Verarbeitung von personenbezogenen Daten, haben die MitarbeiterInnen vorher durch Unterschrift zu dokumentieren, dass sie über ihre Verpflichtungen informiert wurden (Erklärung zur Datensicherheit).



## 14. RECHTE DER BETRIEBSRÄTE

### 14.1. Kontrollrechte

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

Die Betriebsräte sind berechtigt 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.

Die MedUni Wien ist verpflichtet, die Betriebsräte bei ihren Überprüfungsaufgaben zu unterstützen.

### 14.2. Informationsrechte

Die Betriebsräte werden 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 VertreterIn wird vom jeweiligen Betriebsrat und 2 VertreterInnen 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 rückwirkend mit 01.07.2018 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 Bibliotheksmanagementsoftware ALMA

Wien, am 11.7.19

Der Rektor

.....  
Univ.-Prof. Dr.med.univ. Markus Müller

Der Vorsitzende des Betriebsrats für das wissenschaftliche Universitätspersonal

.....  
Ass. Prof. Dr. Ingwald Strasser

Die Vorsitzende des Betriebsrats für das allgemeine Universitätspersonal

.....  
Gabriele Waidringer



Anlage 1

## **Systembeschreibung:**

**ALMA -**

### **Bibliotheksmanagementsoftware**

Konventionen:

Auftraggeber: MedUni 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 Literatursuche ab, die Bestell- und Erwerbungsprozesse, die Etatverwaltung, die Verwaltung von elektronischen und Print-Ressourcen, das Metadatenmanagement (Inventarisierung und Katalogisierung), ein Linking-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 österreichischen 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 servicieren.

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

### **Almas 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 Kunden .

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 EntwicklerInnenteam von Ex Libris Israel leisten den Support für die österreichischen Auftraggeber und somit für die MedUni Wien .

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 16 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,
- 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.

Der AN ist dem AG zum Schutz der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der verarbeiteten 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 27018:2014
- Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013
- SSAE 16

Die Zertifizierungen werden auf dem jeweils aktuellen Stand gehalten.

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

Es werden keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO - sensible Daten) verarbeitet.

### **Sicherheiten aufgrund des Auftragsverarbeitungsvertrags nach Art 28 DSGVO bzw. § 48 DSG**

Die MedUni Wien hat mit dem AN einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art 28 DSGVO bzw. § 48 DSG abgeschlossen. In diesem wird u.a. rechtsverbindlich festgehalten, dass

- Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Auftraggebers/der Auftraggeberin verwendet werden dürfen,
- Eine Übermittlung der Daten durch den AN ohne schriftlichen Auftrag des AGs (der MedUni Wien) ausgeschlossen ist,
- alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen zur Wahrung des Datengeheimnisses im Sinne des § 6 DSG verpflichtet sind,
- Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des Art 32 DSGVO ergriffen worden sind, die die ordnungswidrige Verarbeitung der Daten sowie den unbefugten Zugriff durch Dritte verhindern,
- die Voraussetzungen für die Erfüllung der Auskunftspflicht nach § 44 DSG sowie das Recht auf Richtigstellung und Löschung nach § 45 DSG erfüllt sind.

### **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 werden in Alma nach 90 Tagen anonymisiert.



Von der Anonymisierung ausgenommen sind aufgrund der gesetzlichen Vorgaben der Bundesabgabenordnung jene Entlehnungen, bei denen Mahngebühren angefallen sind. Das betrifft jedoch nicht MitarbeiterInnen der MedUni Wien, da von ihnen keine Mahngebühren eingehoben 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 MitarbeiterInnen 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 MedUni 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. Ein Support durch Niederlassungen außerhalb des EWR-Raumes bzw. Israels ist vertraglich ausgeschlossen.

### **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 § 50 DSGVO Protokoll geführt, damit durchgeführte Verarbeitungsvorgänge 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 aus der Kontaktdatenbank von Med.Campus übernommen:



#### **Administratives und wissenschaftliches Personal der MedUni Wien:**

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

#### **Studierende der MedUni Wien:**

- Stammdaten taxativ: Name, Bibliotheks-User-ID, Nummer des Bibliotheksausweises, Matrikelnummer, Adresse, Telefon, E-Mail und Geburtsdatum.
- Daten von Studierenden werden von Med.Campus 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 Med.Campus übernommen.

#### **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 Med.Campus.

##### **2. Fulfillment/ Entlehnung**

Circulation Management (Ausleihe)

Diese Rolle erhalten alle MitarbeiterInnen, welche am Bibliotheksschalter Dienst versehen, sowie MitarbeiterInnen der MedUni Wien, die an Instituts- und Klinikbibliotheken mit dieser Aufgabe betraut werden. Damit ist die Einsichtnahme in Entlehnndaten von BenutzerInnen verbunden. In folgenden Fällen wird Einsicht genommen: bei Anfragen der Benutzerin/des Benutzers zu entlehnten Werken und bei Reklamationen bei Mahnungen.



### 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 MedUni Wien und die Jahresberichte.

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