

# Leistungsvereinbarung

gemäß § 4 Abs. 3 des Bundesgesetzes  
über die Österreichische Bibliothekenverbund und Service Gesellschaft m. b. H.,  
BGBl. I Nr. 15/2002

abgeschlossen zwischen

1. Republik Österreich (Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur)  
Minoritenplatz 5  
1010 Wien  
(im Folgenden BMBWK)

einerseits und

2. Die Österreichische Bibliothekenverbund und Service  
Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
Brünllbadgasse 17/2a  
1090 Wien  
(im folgenden OBVSG)

andererseits wie folgt:

## § 1 Vereinbarungszweck

1. Diese Leistungsvereinbarung konkretisiert die Aufgaben, die durch den Jahreszuschuss des Bundes gemäß § 4 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die OBVSG, BGBl I Nr. 15/2002 gefördert werden. Sie enthält besonders Regelungen
  - a) zum Betrieb der Verbundzentrale mit den zentralen Verbunddatenbanken
  - b) zur Bereitstellung aller zentralen Verbunddienstleistungen
  - c) zum Betrieb des lokalen Bibliothekssystems des Verbundes für Bildung und Kultur (VBK)
2. Die nachfolgenden Leistungen orientieren sich, sofern für einzelne Teilleistungen nichts anderes vereinbart ist, in Inhalt und Umfang grundsätzlich an dem zum 1. Jänner 2003 gegebenen Stand.
3. Das BMBWK erklärt, dass die in der Anlage a des Bundesgesetzes über die OBVSG, BGBl I Nr. 15/2002 (in Hinkunft „Errichtungsgesetz“) genannten Bibliotheken gehört wurden.

## § 2 Betriebspflicht

Die OBVSG verpflichtet sich, den für die Erbringung der ihr gemäß § 3 Abs. 2 lit. a, b und c des Errichtungsgesetzes obliegenden Dienstleistungen erforderlichen Geschäftsbetrieb in dauernder Weise aufrecht zu erhalten. Die Organisation des Geschäftsbetriebes und die Wahrnehmung ihrer gesetzlichen Aufgaben erfolgt gemäß den diesem Vertrag angeschlossenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **§ 3 Betrieb der Verbundzentrale mit den zentralen Verbunddatenbanken**

1. Die OBVSG verpflichtet sich, die operative Leitung des Bibliothekenverbundes inklusive der laufenden Planung, Umsetzung und Vertretung nach außen wahrzunehmen. Diese Verpflichtung umfasst auch den Betrieb der zentralen Verbundinfrastruktur und die Zurverfügungstellung der zentralen Verbunddatenbanken für die Nutzung durch die Verbundteilnehmer und den Verbund-OPAC für die kostenlose und allgemeine Nutzung im WWW.
2. Die OBVSG sagt die Weiterführung und/oder Wartung von ihr entwickelter zusätzlicher Systemkomponenten zu, sofern diese Komponenten weiterhin von Verbundteilnehmern benutzt werden und der entstehende Aufwand abgegolten wird.

### **§ 4 Bereitstellung zentraler Verbunddienstleistungen**

1. Die OBVSG stellt den Berechtigten gemäß Anlage A (inklusive der medizinischen Universitäten gem. UG 2002) des Errichtungsgesetzes alle zentralen Verbunddienstleistungen zur Verfügung. Diese umfassen:
  - a) Alle für die Verbundarbeit erforderlichen Systemmodule (inklusive zentraler Fernleihekomponente);
  - b) die erforderlichen Zugangskennungen zum zentralen System der OBVSG;
  - c) Normdateien zur Nutzung durch die Verbundteilnehmer;
  - d) Fremddaten zur Nutzung durch die Verbundteilnehmer inklusive Einrichtung und Wartung der notwendigen Zugänge;
  - e) Überprüfung der Datenkonsistenz und Durchführung von Datenbereinigungen sowie erforderlichenfalls Übermittlung von Fehlerlisten;
  - f) Erstellung von einheitlichen Auswertungsroutinen zur Ermittlung von Statistikdaten der im Verbund verwendeten Aleph-Systeme sowie Bereitstellung der Daten für die österreichische Bibliotheksstatistik;
  - g) Erstellung jährlicher Statistiken über den von den einzelnen Verbundteilnehmern eingebrachten Datenbestand;
  - h) Dokumentation und Hilfestellung bei allen die Kopplung von Lokal- und Zentralsystem betreffenden Angelegenheiten.
2. Verbundteilnehmer können konvertierte Datenbestände zur Integration in den Verbunddatenbestand liefern. Die OBVSG prüft die Möglichkeit der Integration in die Verbunddatenbank oder einen Fremddatenpool unter Berücksichtigung der Datenqualität, des Nutzwertes und der Dublettensituation und des für die Integration erforderlichen Aufwandes. In den Verbunddatenbestand integrierte Datenbestände werden allen Verbundteilnehmern zur Nutzung bereitgestellt. Werden Integrationswünsche durch die OBVSG abgelehnt, wird die Ablehnung gegenüber den liefernden Verbundteilnehmern begründet. Erfolgt die Ablehnung mit der Begründung des fehlenden oder mangelnden Nutzwertes oder der zu geringen Qualität der Daten, geht die Entscheidungsbefugnis auf die Vollversammlung der Verbundteilnehmer über.

### **§ 5 Betrieb des lokalen Betriebssystems des Verbundes für Bildung und Kultur (VBK)**

1. Die OBVSG stellt für die bestehende oder für eine im Aufwand vergleichbare Applikation des Lokalsystems einen in Leistungsfähigkeit und Platzbedarf geeigneten Rechner inklusive Betriebssystem und seiner Einbringung ins Internet zur Verfügung.

2. Die OBVSG stellt den reibungslosen EDV-systemtechnischen Betrieb des Lokalsystems durch laufende Systemadministration sicher, und zwar insbesondere durch

- a) Sicherungsmaßnahmen:
  - i) Sicherung des gesamten Lokalsystems einschließlich ehest möglicher Wiederherstellung der Situation der Produktionssituation nach Systemausfall;
  - ii) Durchführung von Sicherungen vor notwendigen Korrekturen (System und Updates);
  - iii) Durchführung der Bandsicherung;
  - iv) Sicherung gegen Angriffe von außen;
- b) Prozessplanungs- und Überwachung: UNIX-System- und ORACLE-System inklusive aller Einstellungen und Verhaltensweisen (zB Tablespace und Extends als Grundlage für die Applikation)
- c) Systemadministration im Aleph-System mit Übernahme der Systemadministratorschnittstelle zu ExLibris, dazu zählen insbesondere
  - i) Aufgaben auf Ebene der Systemadministration und -überwachung, die im jeweils aktuellen „System Administration Guide“ bzw. „Database Management Guide“ enthalten sind;
  - ii) Aufgaben, die aufgrund von Systemänderungen (Releases, Patches, Fixes, und dergleichen) nach Angabe von ExLibris, auf Ebene der Systemadministration und -überwachung notwendig, jedoch nicht in den „System Administration Guide“ bzw. „Database Management Guide“ gepflegt worden sind;
  - iii) Problem- und Fehlerdiagnose sowie Fehlerbehebung im Zusammenhang mit den unter i) und ii) genannten Aufgaben in direktem Kontakt mit ExLibris;
  - iv) für die Durchführung aller unter i) bis iii) genannten Aufgaben, die den Verantwortungsbereich der Systembibliothekare und deren spezifische Kenntnis der Applikation berühren, wird die OBVSG das Einverständnis mit der Verbundzentrale VBK herstellen; dazu zählen insbesondere
    - Logfiles archivieren und löschen;
    - regelmäßige Jobs einrichten, insbesondere Festlegung der zeitlichen Intervalle, in denen die Durchführung der Routinen erfolgt;
    - Serverkontrolle (PC und WWW);
    - Aleph\_start 505, file\_lists und server\_defaults konfigurieren;
    - Kontrolle aller Dämonen, auch in den administrativen Datenbanken;
    - Datenbankstrukturen reorganisieren, Daten importieren und exportieren;
    - Tabellenbereinigung, Tabellen reorganisieren, gegenseitige Abstimmung der Arbeitsabläufe bei SQL-updates;
    - Indexläufe mit großem Ressourcen- und Zeitbedarf planen und durchführen.
- d) Sicherstellung der Einbindung des Lokalsystems in den gesamten Österreichischen Bibliothekenverbund (inklusive Einrichtung und Pflege der lokalen Teile des Replikationssystems) unter Rahmenbedingungen, die die Behinderung oder Verzögerung der lokalen Geschäftsabläufe im Regelfall ausschließen;
- e) Administration eines Testsystems im für die Testzwecke erforderlichen Ausmaß
- f) Seitens des VBK werden die Mitglieder der Verbundzentrale als Kontaktpersonen benannt;

3. Berichtswesen und Planung:

- a) Die OBVSG wird der Verbundzentrale VBK als Grundlage für Systementscheidungen und strategische Planungen Wochenstatistiken liefern, welche zumindest folgende Angaben enthalten:
  - Lizenzauslastung;
  - durchschnittliche Workload und durchschnittliche Antwortzeiten;
  - Anzahl der Transaktionen;
  - Datenzuwachs und Systemauslastung (mit Warnhinweisen bei Eintritt in Grenzbereiche).
- b) Die OBVSG wird der Verbundzentrale VBK zum Ende eines jeden Kalenderjahres eine Jahresstatistik als Auswertung der Wochenstatistiken liefern.
- c) Die OBVSG wird die zuständige Fachabteilung des BMBWK im Wege der Verbundzentrale VBK rechtzeitig über alle Vorhaben informieren, die sich auf die Leistungserbringung nach der vorliegenden Vereinbarung auswirken und/oder personelle organisatorische oder finanzielle

Entscheidungen des Rechtsträgers erforderlich machen könnten. Die OBVSG wird zudem bis Ende März des jeweiligen Kalenderjahres eine unverbindliche Planungsvorschau, die bezeichnenden Vorhaben betreffend, für das laufende und darauf folgende Kalenderjahr zur Verfügung stellen. Die OBVSG sagt darüber hinaus zu, bei wichtigen Vorhaben (zB Rechnerwechsel) das BMBWK im Wege der Verbundzentrale VBK bereits in der Planungsphase zu befassen.

4. Die OBVSG trägt keine Verantwortung für etwaige durch direkte SQL-Zugriffe der Verbundzentrale VBK entstehende Dateninkonsistenzen; dadurch erforderlich werdende zusätzliche Systemadministrationsarbeiten sind nicht durch den Bundeszuschuss abgedeckt.

## **§ 6 Berichtswesen**

Die OBVSG übermittelt den Verbundteilnehmern jährlich bis zum Ende des zweiten Quartals einen Leistungsbericht über das Vorjahr. Dieser umfasst insbesondere folgende Punkte:

- Verbundrelevante Projekte (abgeschlossen, laufend, Vorschau)
- Mitgliedsstand zum Ende des Jahres
- Ergebnisse von Bedarfserhebungen
- Verbundrelevante Außenkontakte
- Wesentliche Anschaffungen der Verbundzentrale
- Letzte verfügbare Bilanz der Gesellschaft
- Statistische Daten:
  - Zuwachsstatistiken
  - Datenverbesserungen und –korrekturen
  - Stimmgewichtungen für das Folgejahr

## **§ 7 Systemverfügbarkeit**

1. Betriebszeiten:
  - a) Als Betriebszeiten der zentralen Systemkomponenten gelten an Werktagen von Montag bis Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr und an Samstagen 8.00 bis 12.00 Uhr.
  - b) Als Betriebszeiten des Lokalsystems des Verbundes für Bildung und Kultur gelten an Werktagen von Montag bis Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr.
  - c) Die OBVSG stellt Überwachungsprogramme bereit, die das zentrale System sowie das Lokalsystem des VBK an Werktagen von Montag bis Freitag 6.00 bis 8.00 Uhr und 18.00 bis 22.00 Uhr und an Samstagen von 6.00 bis 22.00 Uhr automatisch überwachen und das System bei minderschweren Fehlern durch Neustart von Systemkomponenten verfügbar halten können.
  - d) Als Wartungszeit der zentralen Systemkomponenten nach Vorankündigung werden Mittwoch (werktags) von 18.00 bis 22.00 Uhr, Samstag (werktags) von 12.00 bis 24.00 Uhr, sowie Sonn- und Feiertag von 00.00 bis 24.00 Uhr verwendet. Darüber hinausgehende Systemzeiten werden mit den Verbundteilnehmern im Anlassfall vereinbart.
  - e) Als Wartungszeit des Lokalsystems des Verbundes für Bildung und Kultur nach Vorankündigung werden Mittwoch (werktags) von 18.00 bis 22.00 Uhr sowie Samstag, Sonn- und Feiertag von 00.00 bis 24.00 Uhr verwendet. Darüber hinausgehende Systemzeiten werden mit der Verbundzentrale des VBK im Anlassfall vereinbart.
  - f) Nach Maßgabe der technischen und personellen Möglichkeiten wird die OBVSG die Verfügbarkeit der Aleph-Systeme insbesondere der Endbenutzer-Dienste wie OPAC, auch außerhalb der definierten Betriebszeiten aufrechterhalten.
  - g) Betriebsunterbrechungen werden so kurz wie möglich gehalten und in den verbundweiten Informationsmedien angekündigt.
  - h) Über unbedingt erforderliche, außerordentliche Betriebsunterbrechungen während der Betriebszeiten und notwendige Arbeiten während der automatisierten Überwachung werden die Betroffenen unverzüglich informiert.

2. Ausfallszeit:  
Die pro Kalenderjahr gerechnete Verfügbarkeit während der normalen Betriebszeit (Betriebszeit gemäß Zif. 1 lit. a abzüglich vereinbarter Systemzeit gemäß Zif. 1 lit. d, bzw gemäß Zif. 1 lit. b abzüglich vereinbarter Systemzeit gemäß Zif. 1 lit. e) beträgt zumindest 99,6 %.
3. Die Verantwortung der OBVSG bezüglich Antwortzeiten, Datenkonsistenz und -sicherheit erstreckt sich nur bis zum Übergang in die öffentlichen Datennetze, das heißt bis zum Router des OBVSG.

## **§ 8 Support, Behebungs- und Reaktionszeiten**

1. Die OBVSG stellt an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 9.00 bis 17.00 Uhr (Kernzeit) kompetentes Fachpersonal für die Systembetreuung zur Verfügung. Die Kontaktaufnahme und Kommunikation erfolgt per Telefon oder über ein bei der OBVSG eingerichtetes E-mail-Meldungssystem (Direktmail bzw. Trouble Ticket System) und – ausgenommen bei Gefahr im Verzug – ausschließlich über die von beiden Seiten zu benennenden Kontaktpersonen.
2. Die OBVSG wird innerhalb der Kernzeit gemeldete Probleme und Fehler aus dem Bereich der Systemadministration umgehend beheben, sofern Art, Ursache und Modus der Behebung der Probleme oder Fehler bekannt oder durch geringfügigen Aufwand ermittelbar sind. Werden solche Probleme oder Fehler außerhalb der Kernzeiten gemeldet, wird die OBVSG die Behebung innerhalb der nächsten Kernzeit, längstens jedoch innerhalb von 24 Stunden ab Meldung durchführen. Sobald abzusehen ist, dass die Behebung der Probleme oder Fehler innerhalb von 24 Stunden ab Meldung nicht erfolgen kann, ist der Verbundteilnehmer unter Beistellung eines Statusreports zu informieren.
3. Für Probleme und Fehler, deren Art, Ursache oder Modus der Behebung nicht bekannt oder durch geringfügigen Aufwand nicht ermittelbar ist, gilt folgendes: Die OBVSG wird auf innerhalb der Kernzeit gemeldete Probleme und Fehler umgehend reagieren. Für Probleme und Fehler, die außerhalb der Kernzeit gemeldet werden, wird die Reaktion innerhalb der nächsten Kernzeit, längstens jedoch binnen 24 Stunden ab Meldung vereinbart. Als „Reaktion“ werden dabei jedenfalls die Problem- bzw. Fehlerdiagnose, bei Problemen und Fehlern aus dem Bereich der Systemadministration zusätzlich die Einleitung aller notwendigen Maßnahmen zur Behebung, zur Schadenminimierung und zur Setzung allfälliger Umgehungsstrategien definiert. Stellen sich Probleme oder Fehler der Systemadministration als vom System selbst verursacht heraus, und liegt eine Behebung daher außerhalb der Möglichkeiten der OBVSG, so wird die OBVSG diese Probleme oder Fehler direkt an ExLibris herantragen und auf eine geeignete Lösung drängen. Soweit dies im Rahmen ihrer Möglichkeiten liegt und ein vertretbares Ausmaß nicht überschreitet, wird die OBVSG in diesen Fällen auch Hilfestellung bei notwendigen Maßnahmen der Schadenminimierung und der Setzung von Umgehungsstrategien leisten. Der Verbundteilnehmer ist in allen Fällen längstens binnen 24 Stunden ab Meldung unter Beistellung eines Statusreports zu informieren.

## **§ 9 Jahreszuschuss**

Das BMBWK legt jährlich durch Gesellschafterbeschluss fest, welcher Teilbetrag des Jahreszuschusses gemäß § 4 Abs 1 des Errichtungsgesetzes für die Abdeckung des laufenden Personal- und Sachaufwands und welcher Teilbetrag für Investitionen – soweit sie dem laufenden Geschäftsbetrieb der OBVSG zuzuordnen sind – gewidmet wird, wobei der letztgenannte Teilbetrag erfolgsneutral als Kapitalrücklage in den Jahresabschluss der OBVSG einzustellen und nach Maßgabe der tatsächlichen Inanspruchnahme für Investitionen nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung zu verrechnen ist. Bei der Festlegung der in Rede stehenden Teilbeträge wird das BMBWK einerseits auf die Sicherstellung der Finanzierung des laufenden Sach- und Personalaufwands der OBVSG und andererseits auf deren Investitionsbedarf im Jahr der Zuschussgewährung und den Folgejahren Bedacht nehmen.

## **§ 10 Vereinbarungsform, Vereinbarungsänderungen, Beilagen**

1. Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien werden im Errichtungsgesetz, in dieser Vertragsurkunde einschließlich der beiliegenden AGB und der Fruchtgenussvereinbarung abschließend geregelt.
2. Vor Wirksamwerden der in Abs 1 genannten Vereinbarung getroffene Abreden bestehen nicht oder treten mit Wirksamkeit dieser Vereinbarungen außer Kraft.
3. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen der Schriftformklausel.

## **§ 11 Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung rechtswidrig oder unwirksam sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht. Die betroffene Bestimmung wird einvernehmlich durch eine Regelung ersetzt, die den Intentionen der Vertragsparteien am nächsten kommt.

Wien, am 15.3.2005

.....  
OBVSG

.....  
BMBWK