

Kriterienkatalog

2. Anbieter/Entwickler

Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz)

Verbundzentrale des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes (VZG)



Dieser Kriterienkatalog wurde im Rahmen eines gemeinsamen Evaluierungsprojektes des Hochschulbibliotheksentrums des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz) und der Verbundzentrale des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes (VZG) vom Projektteam erarbeitet.

Projektteam: Christina Borschnek
 Birgit Gruber
 Maria Grzeschniok
 Kirstin Kemner-Heek (Projektleitung)
 Dr. Ingolf Kuss
 Julian Ladisch
 Maike Osters
 Simon Ritter
 Roswitha Schweitzer (Projektleitung)
 Martina Tumulla

Das Projektteam bedankt sich recht herzlich bei allen Kolleginnen und Kollegen, die ihm während der Erarbeitung des Kriterienkataloges mit fachlichem Rat und tatkräftiger Hilfe zur Seite standen.

IMPRESSUM

© 2016

Herausgegeben durch:

- Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Köln (hbz), Jülicher Straße 6, 50674 Köln, <http://www.hbz-nrw.de/>
- Verbundzentrale des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes (VZG), Platz der Göttinger Sieben 1, 37073 Göttingen, <http://www.gbv.de/>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Nicht-kommerziell - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

| 2. Anbieter / Entwicklergemeinschaft - Vorabversion | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---------------------------------------|--|
| Kriterium <i>Criterion</i> | Kriterium - Beschreibung <i>Description of the criterion</i> | Thema <i>Topic</i> | Konkrete Anforderung (deutsch) <i>Requirement (German)</i> | Konkrete Anforderungen (englisch) <i>Requirement (English)</i> | Bemerkungen <i>Comments</i> | Bewertung <i>Rating</i> M/S/C/W |
| Allgemeines zum Anbieter (kommerziell und Open Source) | | | | | | |
| Marktstellung und Zukunftssicherheit des Systems, bzw. des Anbieters <i>Market position of the vendor / system and future-proofness</i> | Kompetenzen, Subunternehmer, Produktiveinsatz <i>Competences, subcontractors, usage</i> | | | | | |
| | | Referenz; Entwicklung von Bibliothekssoftware <i>Reference; development of software for libraries</i> | Erfahrungen und Kompetenzen in der Entwicklung von Bibliothekssoftware liegen vor wie bspw. Bibliotheksmanagementsoftware, Management elektronischer Ressourcen, Discovery-Systeme. | <i>The vendor is an experienced expert in developing software for libraries, e.g. library management software, electronic resource management software, discovery software.</i> | | M |
| | | Referenz; Entwicklung von Bibliothekssoftware <i>Reference; development of software for libraries</i> | Erfahrungen und Kompetenzen in der Entwicklung von Verwaltungssoftware für dem Bibliothekswesen verwandte Gebieten, wie bspw. für Museen, Archive oder ähnliche kulturellen Institutionen, liegen vor. | <i>The vendor is an experienced expert in developing software for a field related to libraries, like museums, archives or similar institutions.</i> | | |
| | | Technologie/ Entwicklung; Referenz; Hosting-Lösung; große Datenmengen <i>Technology / Development; reference; hosted solution; large data sets</i> | Erfahrungen im Betrieb von Hosting-Lösungen, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung sehr großer Datenmengen, liegen vor. | <i>The vendor is experienced in serving hosted software solutions and software development, in particular with regard to the processing of large data sets.</i> | | M |
| | | Kundenzahl; Referenz <i>Number of customers; reference</i> | Das System besitzt eine große und breit gefächerte Anwendergruppe. | <i>The software has a large and broad-ranging user group.</i> | | C |
| | | Referenz; Produktivbetrieb <i>Reference; operation</i> | Das System befindet sich in einer Bibliothek, die mit der eigenen Bibliothek vergleichbar ist, im Produktiveinsatz. | <i>The software is already in use in a library comparable to the own library.</i> | | W |
| | | Zukunftssicherheit, Nachhaltigkeit <i>Future-proofness; sustainability</i> | System bzw. Anbieter gewährleisten einen langfristigen Einsatz der Software. | <i>The software or the vendor guarantee a long-term, sustainable use of the software.</i> | | M |
| | | Partner <i>Partners</i> | Beteiligungen an Entwicklung, Betreuung und Bereitstellung der Software sind transparent. Alle beteiligten Unternehmen bzw. Partner und deren Aufgabenbereiche sind bekannt. | <i>It is transparent who takes part in the development, support and provision of the software. All partners and their roles are known.</i> | | M |
| | | Unabhängigkeit von anderen Produkten des Anbieters / der Entwicklergemeinschaft <i>Independence from other products of the same vendor / the same community</i> | Es besteht vertragliche und technische Unabhängigkeit bzgl. des Einsatzes von Dritt-/Fremdsystemen bspw. Discovery-System. | <i>The software and the contract between the vendor and the implementing institution leaves free the choice of a third-party software, e.g. discovery system.</i> | | S |
| | | Kooperationsmodelle <i>Models of cooperation</i> | Das System wird über verschiedene Kooperationsmodelle mit verschiedenen Service-Providern (kommerziell, Verbundzentrale, etc.) angeboten. | <i>The software is provided through multiple models of cooperation with different service providers and vendors (commercial, library service center, ...).</i> | | C |
| Weiterentwicklung, Releases <i>Development of new features, releases</i> | Releases, Updatezyklen, Updateaufwand <i>Releases, update frequency and effort</i> | | | | | |
| | | Weiterentwicklung; Releases <i>Development of new features; releases</i> | Die Software wird auf Basis regelmäßiger Updates bzw. Releases weiterentwickelt. Damit wird die Bereitstellung neuer Funktionen und/oder Features, sowie die Behebung von Sicherheitslücken und/oder Fehlern garantiert. | <i>The software is developed further with updates and releases on a regular basis. This warrants that new functions and features are provided and security gaps are closed.</i> | | M |
| | | Releases; Kosten; Kommerzieller Anbieter <i>Releases; costs; commercial vendor</i> | Updates und Releases sind bei einem kommerziellen Anbieter in den Lizenzgebühren enthalten. | <i>Updates and releases are covered by the licence fees (only applies to commercial vendor).</i> | | M |
| | | Releases; Kosten; Open Source <i>Releases; costs; open source</i> | Bei Open Source Software (lokal installiert) sind Updates und Releases kostenfrei, umfassende Zugänglichkeit ist gegeben. | <i>Updates and releases are free (only applies to Open Source software).</i> | | M |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| | | Releases <i>Releases</i> | Releases werden mit Vorlaufzeit und Informationen zu inhaltlichen (technischen/funktionalen) Änderungen angekündigt und zur allgemeinen Verfügung bereitgestellt. Bei einem kommerziellen Anbieter erfolgt die Festlegung in den SLA's. | <i>Version upgrades are announced and scheduled with time for preparation and information about technical and functional changes. This is determined by a SLA for a commercial vendor.</i> | | M |
| | | Versionspflege <i>Continuity of releases</i> | Updates werden in kürzeren regelmäßigen Abständen, möglichst in kleineren Paketen ausgeliefert. | <i>Updates are provided in short intervals, preferably in small packages.</i> | Weniger Aufwand bei Systemadministration (Prüfung, Installation), weniger Aufwand bei der Schulung, Risiko, dass vorhandene Funktionalität nicht mehr funktioniert. | W |
| Anwendergruppe <i>User group</i> | Einfluss der Anwendergruppe, Informationsaustausch, Dokumentation, Unterstützung von Eigenentwicklungen <i>Influence of the user group, communication, documentation, support of in-house development</i> | | | | | |
| | | Anwendergruppe <i>User group</i> | Die Anwendergruppe ist qualitativ, quantitativ und organisatorisch so aufgestellt, dass sie durch zielgerichtetes Handeln, aktive und intensive Zusammenarbeit sowie durch hohe Leistungsfähigkeit gemeinsam Inhalte umsetzen und Interessen verwirklichen können. | <i>The user group is qualitatively, quantitatively and organizationally structured such that it is able to achieve common goals by intensively and actively collaborate and acting target-oriented.</i> | | S |
| | | Anwendergruppe <i>User group</i> | Der Anbieter / die Entwicklergemeinschaft unterstützt organisatorisch die Arbeit nationaler und internationaler Nutzergruppen (bspw. durch Meetings, Konferenzen) und stellt ein Verfahren zur Umsetzung der daraus entstehenden Vorschläge bereit. | <i>The vendor / the developing community organizationally supports the work of national and international user groups (e.g. through meetings, conferences). The community provides a process to put suggestions from these user groups into practice.</i> | | M |
| | | Kommunikationswerkzeuge <i>Communication tools</i> | Der Anbieter / die Entwicklergemeinschaft bietet dem Kunden Kommunikationswerkzeuge an für Fehlermeldungen und/oder das Melden von Erweiterungswünschen einzelner Funktionen/Features (bspw. Mailinglisten, Online-Foren, Wikis, Ticketsystem, Chaträume) sowie allgemeine Informationen und für die Kommunikation untereinander. | <i>The vendor / the developing community offers tools for communicating errors and requirements of specific functions and features to the customer (e.g. through mailing lists, online forums, wikis, issue tracking systems, chat rooms). It also offers tools to facilitate the communication among customers.</i> | | M |
| | | Anwendergruppe; Beteiligungsmodell <i>Users; participations</i> | Die Anwender / Mitentwickler haben sowohl ein Mitspracherecht als auch eine Beteiligung an Erweiterung, Entwicklung, Priorisierung (bspw. neuer Funktionen) und Planung des Systems. | <i>The users / co-developers have a say and are involved in the enhancement, development, prioritization, and planning of the software.</i> | | |
| | | Anwendergruppe; Information <i>Users; information</i> | Der Anbieter / die Entwicklergemeinschaft bietet Zugriff auf eine vollständige Softwaredokumentation, sowie weitere Produktionsinformationen (bspw. Präsentationen). | <i>The vendor / developing community provides access to the complete documentation of the software as well as further information about the product (e.g. presentation slides).</i> | | M |
| | | Eigenentwicklungen als Anpassung und Erweiterung <i>In-house developments as customization and enhancement</i> | Eigenentwicklungen für lokale Erfordernisse können in das System integriert und zur Nachnutzung durch weitere Anwender in die Releases übernommen werden. | <i>It is possible to integrate in-house developments. These in-house developments may be merged into the main release for all users.</i> | | |
| | | Eigenentwicklungen; Anbindung über Schnittstellen <i>In-house developments; integration via interfaces</i> | Eigenentwicklungen für lokale Erfordernisse können über vorhandene Schnittstellen an das System angebunden werden und stehen der Anwendergruppe über eine Plattform (z. B. GitHub) zur Nachnutzung zur Verfügung. | <i>In-house developments for local needs can be integrated into the system by using existing interfaces and are made available to other users on a platform.</i> | | M |
| | | Systemerweiterungen, Schnittstellen <i>Software extensions; interfaces</i> | Extern entwickelte Systemerweiterungen und Schnittstellen unterliegen einer Überprüfung (Zertifizierung) auf Qualität, Nachhaltigkeit und Implementierbarkeit im System. | <i>Extensions to the software that were developed externally (i.e. not by the main software developing firm) are certified in terms of quality, sustainability and ability to be integrated into the software.</i> | | S |
| Cloud-Betrieb, SaaS <i>Cloud service, SaaS</i> | Betriebs- und Geschäftsmodell; Datenschutz und Datensicherheit <i>Model of operation, business model, data security and data safety</i> | | | | | |
| | | Betriebsmodell <i>Model of operation</i> | Für den Softwarebetrieb existieren verschiedene Modelle in Bezug auf die Art der Bereitstellung, z. B. als kommerzielles Cloud-System, als Cloudsystem eines Netzwerks, als lokale Installation. | <i>There are different models for the operation of the software in terms of how it is made available, e.g. as a commercial cloud solution, as a cloud solution of a consortium, as a local installation.</i> | | M |
| | | Geschäftsmodell <i>Business model</i> | Im Rahmen des Cloud- oder Hostingbetriebs wird ein Vertrag zu Auftragsdatenverarbeitung, Datenschutzrichtlinien und Service Level Agreements (SLA) mit dem Anbieter abgeschlossen, der auch alle Subunternehmer einschließt. Die gesetzlichen Anforderungen für eine Auftragsdatenverarbeitung gemäß §11 BDSG werden eingehalten. | <i>For the service in a cloud or as hosted solution, there will be a contract concerning the order data processing, privacy policy, and service level agreement (SLA) with the vendor, involving all subcontractors of the vendor. This contract warrants the legal requirements for order data processing compliant with §11 BDSG.</i> | | M |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|---|
| | | Cloud-Betrieb; Ausfallsicherheit <i>Cloud service; reliability</i> | Die Eigentumsverhältnisse der Unternehmen / Anbieter, die die Cloud betreiben, bzw. SaaS anbieten, sind dokumentiert. | <i>The details of ownership of the vendors that provide the cloud are documented.</i> | | S |
| | | Cloud-Betrieb; Ausfallsicherheit <i>Cloud service; reliability</i> | Bei einer Hosting- oder Cloudlösung, inkl. SaaS, gibt es eine stets aktuelle Dokumentation von Serverstandorten und Lagerorten von Backups. | <i>All locations of the servers and backup storage are documented for a cloud / hosted solution.</i> | | M |
| | | Cloud-Betrieb; Ausfallsicherheit <i>Cloud service; reliability</i> | Personen, die im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung Zugriff auf die Daten haben, z. B. bei Fernwartung und Backup-Maßnahmen, sind dokumentiert. Die Einhaltung der vertraglichen Regelungen wird nachweislich (Stichprobenkontrollen) eingehalten. | <i>It is documented who has access to the data during the order data processing, e.g. for remote service and back up. It will be tested whether this requirement is satisfied.</i> | | M |
| | | Datenschutz <i>Data security</i> | Beim Cloudbetrieb sind die „Trusted Cloud“-Schutzmaßnahmen mindestens mit dem Schutzlevel "mittel" gewährleistet: BMWi, Trusted Clouds für die digitale Transformation in der Wirtschaft, Teil 2: Regelwerk für die Nutzung des Labels „Trusted Cloud“, Anhang B; www.trusted-cloud.de | <i>For a cloud service, the "Trusted Cloud" means of protection are warranted with on a "mid" level: "BmWi, Trusted Clouds für die digitale Transformation in der Wirtschaft, Teil 2: Regelwerk für die Nutzung des Labels 'Trusted Cloud', appendix B; www.trusted-cloud.de"</i> | | M |
| | | Datenschutz-Gesetze <i>Data security law</i> | Der Anbieter und die Software halten strikt das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), das Telemedien-Gesetz und die EU-Richtlinie 95/46/EG ein. Das gilt insbesondere für Maßnahmen in der Anlage zu § 9 Satz 1 BDSG: Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Weitergabekontrolle, Eingabekontrolle, Auftragskontrolle, Verfügbarkeitskontrolle, Datentrennung. | <i>The vendor and the software strictly comply with Germany's Federal Data Protection Act (BDSG), Germany's Teleservices Act and EU Directive 95/46/EG. This is in particular true for the measures in appendix of § 9 first sentence BDSG: access control, control of transfer, input control, order supervision, availability check, separation of data.</i> | siehe auch "4: Datenschutz" siehe auch "4: Datenschutz" | M |
| | | Datenschutz auf EU-Niveau <i>Data Protection on EU Level</i> | Der Anbieter und die Software halten strikt die Datenschutzgrundverordnung der EU ein. | <i>The vendor and the software strictly comply with the European Union General Data Protection Regulation.</i> | Ab 25. Mai 2018 ersetzt in der EU die Datenschutz-Grundverordnung alle nationalen Datenschutzgesetze: https://de.wikipedia.org/wiki/Datenschutz-Grundverordnung From May 25, 2018 on European Union's General Data Protection Regulation replaces all national data privacy laws: https://en.wikipedia.org/wiki/General_Data_Protection_Regulation | M |
| | | Datenschutz <i>Data security</i> | Der Anbieter hält die Datenschutzmaßnahmen im Abschnitt "B 5.21 Webanwendungen" des BSI-Grundschutz' ein. | <i>The vendor adopts the data security measures in section "B 5.21 Web applications" of the BSI-Grundschutz (baseline security guideline of Germany's Federal Office for Information Security).</i> | https://www.bsi.bund.de/IT-Grundschutz siehe auch "4: Datenschutz" siehe auch "4: Datenschutz" | M |
| | | Datenschutz <i>Data security</i> | Alle Daten werden physikalisch (Rechenzentrum) ausschließlich innerhalb der EU gespeichert und verarbeitet. | <i>All data are physically stored and processed in the EU exclusively.</i> | | M |
| | | Datenschutz <i>Data security</i> | Der Anbieter untersteht keinen EU/EWR-fremden staatlichen Kontrollen, bspw. über eine Konzernmutter außerhalb der EU/des EWR. | <i>The vendor is not controlled by any non-EU/EEA institution, e.g. via a parent company outside the EU/EEA.</i> | | M |
| | | SaaS; Betriebszeiten; Ausfallzeiten SaaS; uptime; downtime; | Bei SaaS garantiert der Anbieter in den SLA's eine unterbrechungsfreie Nutzung der Software. | <i>The vendor guarantees an interruption-free service by the SLA (in case of Software as a Service).</i> | | S |
| | | Backup <i>Backup</i> | Es existiert immer ein Backup, das max. 24 Stunden alt ist. | <i>There is always a backup available that is at most 24 hours old.</i> | | M |
| | | Backup <i>Backup</i> | Es wird ständig ein Backup räumlich getrennt vorgehalten. | <i>There is always a backup separated spatially from the main data storage.</i> | | M |
| | | SaaS; Systemverfügbarkeit <i>SaaS; uptime</i> | Bei SaaS garantiert der Anbieter in seiner Leistungsbeschreibung die Verfügbarkeit des Systems sowie eventuelle Ausfall- und Wartungszeiten. | <i>The vendor guarantees the uptime of the service and possible downtimes of the software by a performance description.</i> | | M |
| | | Wartungsfenster <i>Time frame for maintenance</i> | Anwender erhalten Vorabinformationen zu geplanten Ausfallzeiten für Wartung und Upgrades in einem in den SLA's definierten Zeitraum. | <i>Users receive notification prior to scheduled downtimes for maintenance and upgrades. The time frame for these notifications are defined by the SLA.</i> | | M |
| | | Support <i>Support</i> | Der Anbieter stellt folgende Support-Optionen zur Verfügung: - Einen Notfall-Support (24 Stunden am Tag, 7 Tage/Woche) - Die Supportleistungen können individuell angepasst werden. | <i>The vendor provides the following service options: - Emergency support (24 hours/day, 7 days/week) - The support services can be customized</i> | | M |
| | | Umweltschutz <i>Environment protection</i> | Das Rechenzentrum für den Cloud-/Hosting- oder SaaS-Betrieb trägt das Umweltzeichen „Blauer Engel“ (RAL-UZ 161): https://www.blauer-engel.de/produktwelt/buro/energieeffizienter-rechenzentrumsbetrieb oder eine vergleichbare Zertifizierung | <i>The datacenter for the cloud / SaaS service has the Blue Angel eco-label (RAL-UZ 161): https://www.blauer-engel.de/produktwelt/buro/energieeffizienter-rechenzentrumsbetrieb oder eine vergleichbare Zertifizierung.</i> | | |
| Betrieb der Software <i>Operation of the software</i> | | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|--|---|
| | | Betrieb der Software <i>Operation of the software</i> | Ein Testsystem steht kostenlos zur Verfügung. | <i>A testing environment for the software is available.</i> | | S |
| | | Zukunftssicherheit <i>Future-proofness</i> | Bei kommerziellem Anbieter und lokaler Installation: Bei Kündigung des Vertrages durch den Anbieter, darf die lizenzierte Software durch den Kunden weiter zeitlich unbegrenzt genutzt werden. | <i>For commercial vendors and local installation: the customer can continue using the licensed software in case of termination of the contract by the vendor without a time limit.</i> | | M |
| | | Betriebssicherheit <i>Reliability</i> | Betriebssicherheit der angebotenen IT-Ressourcen und der Dienstleistungsanwendungen ist gewährleistet. Die technischen Anforderungen „Zuverlässigkeit“, „Verfügbarkeit“ und „Sicherheit“ werden in Form einer Leistungsbeschreibung definiert (bei Cloud-Lösungen) | <i>The operational reliability of the offered IT resources and applications is warranted. The technical requirements "reliability", "availability", and "security" are defined in a performance description (applies to cloud solutions).</i> | | M |
| | | Vertragsbruch <i>Breach of contract</i> | Bei kommerziellem Anbieter: alle vertraglichen Regelungen zwischen Anbieter und Kunden unterliegen deutschem / EU-Recht (z. B. EVB-IT) | <i>For commercial vendors: All contractual provisions between the vendor and the customer comply with German law or EU law.</i> | | M |
| Support | | | | | | |
| Support | | | | | | |
| | | Support <i>Support</i> | Englisch- oder deutschsprachige Ansprechpartner stehen für den Support zur Verfügung. | <i>English- or German-speaking contact persons for the support are available.</i> | | M |
| | | Support <i>Support</i> | Der Anbieter stellt alle relevanten Dokumentationen englisch- und/oder deutschsprachig zur Verfügung. | <i>The vendor makes all relevant documentations available in English or German.</i> | | M |
| | | Support <i>Support</i> | Deutschsprachige Ansprechpartner im Support stehen zur Verfügung. | <i>German-speaking contact persons for the support are available.</i> | | S |
| | | Support <i>Support</i> | Der Anbieter stellt alle relevanten Dokumentationen in deutscher Sprache zur Verfügung | <i>The vendor makes all relevant documentations available in German.</i> | | C |
| Migrationskonzept | <i>Unterstützung der Softwareeinführung seitens des Anbieters/der Community</i> | | | | | |
| Migration strategy | <i>Support during software implementation by vendor / community</i> | | | | | |
| | | Migrationskonzept; Projektplan <i>Migration strategy; migration schedule</i> | Für die Einführung der Software gibt es einen Migrationsplan. Die einzelnen Migrationsstufen, die damit verbundenen Abläufe und der Zeitplan werden mit dem Anwender gemeinsam erarbeitet und sind jederzeit transparent. | <i>There is a migration plan for the implementation of the software. The specific migration steps, the migration processes and the migration schedule are worked out together with the user and are transparent at any time.</i> | | S |
| | | Migrationskonzept; Datenmigration <i>Migration strategy; data migration</i> | Die Datenmigration (für Bestands- und Bewegungsdaten wie bspw. Bestelldaten) aus den Altsystemen wird unterstützt, die Vorgehensweise und typische Probleme sind dokumentiert. | <i>The migration of the data (holdings and transaction data, like order data) from the prior system is supported. The migration strategy and frequent problems with the migration are documented.</i> | | M |
| | | Migrationskonzept; Training <i>Migration strategy; training</i> | Es existiert ein Schulungskonzept mit Schulungsunterlagen wie bspw. Webinaren und Videos zum Training der Mitarbeiter. | <i>There is a concept for training staff with training documents, like videos and webinars.</i> | | |
| | | Exitstrategie <i>Exit strategy</i> | Ein vollständiger Datenexport in nachnutzbaren Standardaustauschformaten ist technisch möglich, so dass die Daten in ein Fremdsystem (bspw. SQL-Datenbank) importierbar sind. Bei kommerziellen Anbietern wird dies vertraglich garantiert (insbesondere bei Vertragsbeendigung). | <i>It is possible to completely export the data in reusable data formats such that the data can be imported into a different software system (e.g. a SQL database). For commercial vendors: This is guaranteed in the contract.</i> | | M |