

Rundum-Service des BVB für SISIS-Bibliothekssysteme

20 Jahre First-Level-Hotline, 15 Jahre Hosting

Von Robert Scheuerl

Man kann Visionen und Konzepte entwickeln, die zur Einrichtung von Organisationsstrukturen führen, man kann sicher mit etwas Voraussicht gut abschätzen, ob sich solche Entwicklungen positiv gestalten lassen, aber man hat keine Garantie für einen Erfolg. Als 1997 die First-Level-Hotline für die SISIS-Bibliothekssysteme den Betrieb aufnahm und wenige Jahre später begonnen wurde, SISIS-Systeme zentral zu hosten, wusste man nicht genau, was da auf die BVB-Verbundzentrale zukommen würde. Heute kann man sicher eine sehr positive Bilanz ziehen. Ohne die Unterstützung der Verbundzentrale wären der Betrieb und die Nutzung der SISIS-Anwendungen für die Bibliotheken und deren Benutzer deutlich aufwändiger.

Vorgeschichte

Den verantwortlichen Planern des Projekts SOKRATES zur Ausstattung der Hochschulbibliotheken in Bayern mit einheitlichen Bibliothekssystemen kann man beträchtlichen Weitblick attestieren. Nach der endgültigen Entscheidung für die Ausstattung mit integrierten SISIS-Bibliothekssystemen 1993 wurde in der Rahmenvereinbarung mit den Systemlieferanten (seinerzeit die Firmen Siemens und Softcon) vereinbart, eine First-Level-Hotline bei der Verbundzentrale einzurichten. In diversen Verhandlungen wurden bis Anfang 1997 folgende Ergebnisse konkretisiert:

- Die Verbundzentrale entwickelte mit den beiden beteiligten Firmen Siemens und SISIS eine Zusatzvereinbarung.
- Die Zusatzvereinbarung regelt seither die Konditionen, Rechte und Pflichten der Vertragspartner untereinander und gegenüber den Verbundbibliotheken.
- Ein gemeinsames Ende der Gewährleistung für alle Bibliotheken und alle Komponenten wurde festgelegt.
- Auch für Bibliotheken, die sich später für SISIS entschieden haben, wurden vergleichbare Konditionen für die Pflegeverträge vereinbart.
- Der Umstieg auf die neue SISIS-Produktlinie mit Client/Server-Anwendungen (SISIS SunRise) sollte im Rahmen der Softwarepflege erfolgen.

Bis September 1997 wurde die Zusatzvereinbarung zu den Wartungsverträgen in Abstimmung mit den Lieferanten entwickelt. Das Ende der Gewährleistung für alle im Rahmen des Projekts SOKRATES beschafften Komponenten wurde auf den 31.10.1997 festgelegt, die Zusatzvereinbarung trat zum 1.11.1997 in Kraft. Gleichzeitig schlossen alle Bibliotheken Wartungs- und Pflegeverträge mit den Lieferanten ab. Dies war der offizielle Start der First-Level-Hotline für die SISIS-Bibliothekssysteme im BVB.

Leistungen der First-Level-Hotline

Die Zusatzvereinbarung galt zunächst nur für die Bibliotheken, die im Zuge des Rahmenvertrags von 1993 einheitlich mit SISIS-Lokalsystemen ausgestattet wurden. In den folgenden Jahren wurde sie dann sukzessive auch Bestandteil der Wartungs- und Pflegeverträge aller übrigen Bibliotheken im BVB, die ein SISIS-Lokalsystem einsetzen.

Die in der Zusatzvereinbarung festgelegten Aufgaben der First-Level-Hotline sind:

- Alle Fehlermeldungen und Probleme der Bibliotheken beim Betrieb der SISIS-Systeme werden durch die First-Level-Hotline kanalisiert und bearbeitet.
- Nach Möglichkeit wird eine Lösung des Problems herbeigeführt, ohne den Lieferanten einzuschalten.
- Nicht durch die First-Level-Hotline lösbare Probleme werden nach eingehenden Tests mit zusätzlichen Unterlagen und Informationen an den Lieferanten weitergegeben.
- Neue Software-Versionen und -Komponenten werden getestet.
- Es werden zusätzlich Informationen und Dokumentationen zur Verfügung gestellt.
- Die Verteilung der Software erfolgt über die First-Level-Hotline.

Die Anfragen an die Hotline reichen dabei von schlichten Verständnisfragen und Fragen zur Konfiguration bis hin zum Einsatz bzw. zur Einweisung in neue Funktionen, von nachvollziehbaren Fehlermeldungen bis hin zu erraticem Systemverhalten sowie Erweiterungswünschen aller Art.



Für die Bereitstellung neuer Softwareversionen wurde aus der Erfahrung heraus ein abgestuftes Verfahren entwickelt und bis heute erfolgreich praktiziert. Zunächst erfolgt der Piloteinsatz nur bei einer ausgewählten Bibliothek. Wenn in der Pilotbibliothek im Echtbetrieb keine nennenswerten Probleme festzustellen sind, wird die Version für alle Verbundbibliotheken freigegeben.

Entwicklung der First-Level-Hotline

Die First-Level-Hotline hat sich im Laufe der Jahre weiterentwickelt und geänderten Rahmenbedingungen angepasst. Anfang 2002 wurde eine neue Zusatzvereinbarung entwickelt und abgeschlossen, da sich mittlerweile die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen verändert hatten:

- So wurde die Hardwareplattform mit der Umstellung auf die neue Produktlinie SISIS SunRise von Siemens-Rechnern auf Rechner von SUN Microsystems und die Datenbankplattform durchgängig von Informix auf Sybase umgestellt.
- Die BVB-Verbundzentrale war mittlerweile eine Abteilung der Bayerischen Staatsbibliothek geworden.
- Die Firma Sisis wurde zunächst in OCLC-PICA integriert und später komplett von OCLC übernommen.
- Die neue Zusatzvereinbarung trat am 1.5.2002 in Kraft.

Derzeit arbeiten in der BVB-Verbundzentrale knapp 20 Personen im Bereich der Betreuung für die Lokalsysteme, wobei sich die Aufgaben der First-Level-Hotline mit dem ASP-Service (s. u.) synergetisch ergänzen (siehe auch www.bib-bvb.de/web/sisis-lokalsysteme/hotline).

Zum Service gehören mittlerweile auch:

- Vorabtests neuer Versionen und Erweiterungen
- Unterstützung der Bibliotheken bei der Einführung neuer SISIS-Komponenten und Funktionen (z. B. Suchmaschinen, Haushaltsschnittstelle, RFID, IDM usw.)
- Bereitstellung zusätzlicher Dokumentationen zu den SISIS-Anwendungen, wie Anleitungen für spezielle Aufgaben oder Installationsanleitungen
- Entwicklung zusätzlicher Tools
- Entwicklung von Konzepten zur Weiterentwicklung von SISIS

Wenn eine Bibliothek eine neue Anwendungskomponente (z. B. Ausleihe) einführen möchte, leistet die BVB-Verbundzentrale Unterstützung in allen Phasen, von allgemeinen Grundsatzfragen über die Grundkonfiguration bis hin zum Feintuning und zum Umgang mit den neu genutzten Funktionen. Mit den Erfahrungen der Verbundzentrale wird es dann für die Bibliotheken leichter, solche Komponenten in Betrieb zu nehmen. In den meisten Fällen stellt die Verbundzentrale ein aus dem Echtssystem der jeweiligen Bibliothek geklontes Testsystem zur Verfügung, so dass eine neue Komponente oder Schnittstelle in einer bibliotheksspezifischen Umgebung „gefahrlos“ getestet und erprobt werden kann.

ASP-Service des BVB (Hosting im Sinne von Application Service Providing)

Der Betrieb und die Betreuung eines Bibliothekssystems erfordern sowohl entsprechend technisch versiertes Personal als auch die notwendige Hardware. Es zeigte sich bald, dass es für einige Bibliotheken schwierig war, selbst

Bibliotheken	Anzahl Systeme	davon im KOBV	davon in NRW	nicht im B3Kat	angeschlossene Bibliotheken
Universitätsbibliotheken	12	2			43
Bibliotheken der Hochschulen für angewandte Wissenschaften	23	6	2	2	30
regionale staatliche Bibliotheken	4				4
sonstige Hochschulbibliotheken	3	1		1	3
Behördenbibliotheken	1				37
Spezialbibliotheken	12	3	1	1	15
öffentliche Bibliotheken	2			2	2
gesamt	57	12	3	6	134

den Betrieb zu gewährleisten, weil keine entsprechenden Personalressourcen und Know-how verfügbar waren. Als erste trat die Bibliothek der Hochschule für angewandte Wissenschaften Ansbach an die Verbundzentrale heran, mit der Bitte, zu prüfen, ob es möglich wäre, das SISIS-System bei der BVB-Verbundzentrale zu hosten. Diese Bibliothek war dann der Pilotkunde für das ASP beim BVB, die Übernahme des Betriebs erfolgte 2002. Die Bibliothek konnte mit dem ASP-Service durchweg positive Erfahrung sammeln.

In den Jahren bis 2004 wurden die meisten SISIS-Systeme der Hochschulen für angewandte Wissenschaften in den ASP-Service aufgenommen. Ab 2005 wurden die ersten SISIS-Systeme von Spezialbibliotheken übernommen, beginnend mit der Bibliothek des Deutschen Museums. 2006 erfolgte mit der Übernahme der SISIS-Systeme der UB Augsburg, der UB der LMU München und der UB Regensburg ein wichtiger Meilenstein. 2009 kamen drei weitere UBs ins ASP. Parallel wurde das ASP seit 2007 im Rahmen der strategischen Allianz mit dem KOBV auch außerhalb bayerischer Bibliotheken angeboten. Als erste außerbayerische Bibliothek nahm 2009 die Technische Hochschule Wildau das Angebot in Anspruch. Ab 2010 waren dann alle Systeme von Spezialbibliotheken im BVB im ASP-Service, 2011 mit dem SISIS-System der Hochschule Weihenstephan/Triesdorf alle Bibliotheken der Hochschulen für angewandte Wissenschaften im BVB und mit dem Umstieg bei der Studienbibliothek Dillingen von Bibliotheca auf SISIS 2013 auch die aller regionalen staatlichen Bibliotheken.

Derzeit werden 57 SISIS-Systeme beim BVB im Rahmen des ASP-Service gehostet, mit über 130 daran angeschlossenen Bibliotheken.

Wirtschaftlichkeit

Bei der Planung und Einrichtung der First-Level-Hotline stand von Beginn an die Wirtschaftlichkeit im Fokus. Bereits bei der Verankerung im Rahmenvertrag zum Projekt SOKRATES wurde festgelegt, dass die Bibliotheken einen deutlichen Rabatt bei den Pflegekosten für SISIS erhalten, sobald die BVB-Verbundzentrale eine First-Level-Hotline einrichtet. Die Einsparungen bei den Bibliotheken betragen in Summe ca. 700.000 EUR pro Jahr. Das in der BVB-Ver-



bundzentrale für die First-Level-Hotline eingesetzte Personal verursacht weniger als die Hälfte dieser Summe als Kosten.

Beim ASP-Service standen zunächst die Probleme der kleineren Bibliotheken mit dem Betrieb und der Betreuung der SISIS-Systeme im eigenen Haus im Vordergrund. Hieraus entstand dann der dringende Wunsch, ob diese Aufgabe die BVB-Verbundzentrale übernehmen könnte. Die Entwicklung hat dann gezeigt, dass hier enorme Synergien entstehen, weil für die Aufgaben Spezialisten eingesetzt werden, die durch die Vielzahl der Systeme große Erfahrung aufbauen, während vor Ort die Arbeiten eher „nebenbei“ für ein einziges System erledigt wurden.

Weitere Synergien beim technischen Betrieb der Systemplattformen ergaben sich durch den Umzug des Rechenzentrums der BVB-Verbundzentrale ins Leibniz-Rechenzentrum (LRZ) im Herbst 2007. Durch den Umzug ins LRZ konnten das Know-how der dortigen Kollegen und die technischen Umgebungen des LRZ genutzt werden, die teilweise weit über das hinausgehen, was ein kleines eigenes Rechenzentrum bieten kann. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Rechnersystemen, vor allem durch redundante Ausstattung auf verschiedenen Ebenen (Netze, Stromversorgung, Brandabschnitte, Clustersysteme usw.).

Situation und Ausblick

Das Aufgabenspektrum der First-Level-Hotline und des ASP-Services für die SISIS-Lokalsysteme hat sich ständig verändert. Diese Einrichtungen der BVB-Verbundzentrale sind wichtige, zentrale Bestandteile des Serviceangebots der BVB-Verbundzentrale und des gesamten Zusammenwirkens im BVB, die nicht mehr wegzudenken sind. Dass sich dies über die vielen Jahre so entwickelt hat, begründet sich auch in dem starken Team der Anwendungsbetreuung in der BVB-Verbundzentrale, das ständig an den vielfältigen Aufgaben wächst und täglich sein Können unter Beweis stellt.

Derzeit wird viel über mögliche Ablösesysteme gesprochen und spekuliert. Darauf bereitet sich der BVB vor, entsprechende Arbeitsgruppen sind bereits tätig, um einen Weg in die Zukunft zu diskutieren. In allen diesbezüglichen Überlegungen spielt weiterhin eine in der Verbundzentrale angesiedelte First-Level-Hotline eine zentrale Rolle. Für die Zukunft wird auch eine wichtige Entscheidung sein, ob man bei der einheitlichen Ausstattung mit gleichen Systemen für alle Bibliotheken bleiben möchte.



DER AUTOR:

Robert Scheuerl ist stellvertretender Abteilungsleiter der Verbundzentrale des Bibliotheksverbunds Bayern (BVB).