

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster

Zwischen dem

**Personalrat der wissenschaftlich Beschäftigten
der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster**
vertreten durch den Vorsitzenden

und der

Westfälischen Wilhelms-Universität Münster
vertreten durch den Rektor

sowie zwischen dem

Personalrat der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster
vertreten durch den Vorsitzenden

und der

Westfälischen Wilhelms-Universität Münster
vertreten durch den Kanzler

wird gemäß § 70 Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein-Westfalen (Landespersonalvertretungsgesetz -LPVG NW-) folgende Dienstvereinbarung abgeschlossen:

§ 1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster für Beschäftigte der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster im Sinne der §§ 5 und 104 LPVG NW. Die Westfälische Wilhelms-Universität Münster wird die Regelungen dieser Dienstvereinbarung auch auf die Beschäftigten anwenden, die nicht von Personalräten vertreten werden.

§ 2 Gegenstand und Ziele

- (1) Ziel des Einsatzes der Helpdesk-Systeme ist eine kundenorientierte Erfassung und Bearbeitung von Kundenanfragen im Support, bei der Antragsbearbeitung sowie deren Dokumentation, orientiert an international anerkannten Standards des IT-Service-Managements. Für dieses Verfahren werden derzeit an der WWU vor allem die Softwareprodukte OTRS und TopDesk eingesetzt, daneben sind auch Eigenentwicklungen wie z.B. NOCase im Einsatz.
- (2) Das System dient der systematischen Erfassung der über verschiedene Kanäle (E-Mail, Telefon, Webformulare etc.) eingehenden Supportanfragen, Aufträgen und Störungsmeldungen, ihrer Klassifizierung und Weiterleitung an die zuständigen Stellen sowie ihrer Bearbeitung und Dokumentation. Die Dokumentation stellt sicher, dass das bei der Bearbeitung erworbene Wissen auch anderen zur Verfügung steht.
- (3) Die Dienstvereinbarung dient dem Schutz der Beschäftigten vor unzulässigem Gebrauch ihrer persönlichen Daten. Dies gilt sowohl für Beschäftigte als Kunde als auch als das System nutzende Agenten. Insbesondere ist die Nutzung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgeschlossen.

§ 3 Datenschutz

- (1) Die Nutzung der im System erhobenen Daten ist nur zu den oben genannten Zwecken zulässig. Die Zugriffsrechte auf diese Daten sind auf das erforderliche Minimum zu beschränken. Hierfür wurde ein Verzeichnis nach Landesdatenschutzgesetz erstellt und dem Datenschutzbeauftragten zur Abnahme vorgelegt.
- (2) Die im Helpdesksystem erfassten personenbezogenen Daten der Agenten und Kunden werden zur Identifikation der Personen und der Kommunikation zwischen Kunden und Agenten oder zwischen Agenten untereinander genutzt. Es werden nur die jeweils erforderlichen personenbezogenen Daten erfasst.

- (3) Eine personenbezogene Auswertung der im Helpdesksystem gespeicherten Daten ist nur bei sicherheitsrelevanten Vorgängen zulässig. Die mit Unterstützung des Helpdesksystems gewonnenen und verarbeiteten Daten, Ansichten und Auswertungen dürfen insbesondere nicht zum Zwecke der Verhaltens- und/oder vergleichenden, bewertenden Leistungskontrolle oder zur Beurteilung und Bewertung von Beschäftigten eingesetzt werden. Arbeits- und/oder dienstrechtliche Maßnahmen aufgrund unzulässiger personenbezogener Auswertungen sind unwirksam. Unzulässig gespeicherte Daten sind unverzüglich zu löschen.
- (4) Die Helpdesk-Systeme und deren Daten sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Systemadministratoren dürfen die aus ihrer Administratortätigkeit gewonnenen Erkenntnisse nicht für administrationsfremde Zwecke weitergeben oder verwenden. Gleiches gilt sinngemäß auch für alle Agenten im System.
- (5) Die Maßnahmen zur Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit orientieren sich am Landesdatenschutzgesetz sowie an den Regelungen des IV-Sicherheitshandbuchs der WWU und der Benutzungsordnung des Zentrums für Informationsverarbeitung und der IV-Versorgungseinheiten in der jeweils geltenden Fassung. Es gilt insbesondere das Prinzip der Datensparsamkeit und der engen Zweckbindung der Datennutzung. Der Betreiber des Systems hat die notwendigen Maßnahmen zu realisieren und zu dokumentieren.

§ 4 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Vereinbarung tritt am Tage ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann von jeder Seite mit sechsmonatiger Frist gekündigt werden. Nach einer Kündigung der Dienstvereinbarung gilt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung diese weiter. Die Unterzeichner verpflichten sich, nach Eingang der Kündigung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.
- (2) Ergänzungen und Änderungen dieser Dienstvereinbarung und ihrer Anlagen sind jederzeit im beiderseitigen Einvernehmen möglich, sie bedürfen der Schriftform. Über wesentliche Änderungen sind die Personalräte frühzeitig und umfassend zu

informieren. Die Mitbestimmungsrechte der Personalräte nach dem Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein-Westfalen bleiben unberührt.

- (3) Sofern einzelne Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung unwirksam sind oder werden, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- (4) Sollte den Vertragschließenden dieser Dienstvereinbarung eine eventuelle Unwirksamkeit bekannt werden, verpflichten sie sich, schnellstmöglich eine neue Regelung zu treffen, die dem gewollten Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung soweit wie möglich entspricht. Sollten Tatbestände durch diese Dienstvereinbarung nicht geregelt sein, die den Vertragsschließenden dieser Dienstvereinbarung bekannt werden, so verpflichten sie sich, umgehend eine Regelung ergänzend zu vereinbaren, die den Grundsätzen dieser Dienstvereinbarung entspricht.

Münster, den 8/3/17

Münster, den

Für die WWU

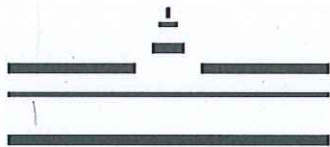
Für die Personalräte

.....
Rektor

.....
Vorsitzender des Personalrats für die
Wissenschaftlichen Beschäftigten

.....
Kanzler

.....
Vorsitzender des Personalrats der WWU



WESTFÄLISCHE
WILHELMS-UNIVERSITÄT
MÜNSTER

WWU | Der Personalrat | Wilmergasse 2-4 | 48143 Münster

Westf. Wilhelms-Universität
Rektorat – Der Kanzler –
Schlossplatz 2

Hauspost

Der Personalrat

Wilmergasse 1-4
48143 Münster

Tel. +49 251 83-22068
-221184
Fax +49 251 83-22078

persrat@uni-muenster.de

10.02.2017

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen

Schreiben Dez. 3.14 vom 16.09.2016

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Personalrat hat der Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der WWU zugestimmt und sendet ein unterschriebenes Exemplar zurück.

Zur besseren Lesbarkeit der doch sehr technisch gehaltenen Dienstvereinbarung bittet der Personalrat um folgende Ergänzungen:

- Anfügen der „Regelungen des IV-Sicherheitshandbuchs der WWU“ und der „Benutzungsordnung des ZIV“, auf die in §3 Datenschutz (5) Bezug genommen wird, als Anlagen zur DV
- Kurzbeschreibung der jeweiligen Ticket-Systeme z.B. als Vorblatt zu den Verfahrensverzeichnis; Beispiel:

Open Ticket Request System (OTRS):

Im OTRS werden Kundenwünsche / Anfragen bzw. Probleme als „Trouble Tickets“ behandelt und wie normale E-Mails gespeichert. Jede/r hierzu autorisierte Mitarbeiter/in des ZIM kann ein Trouble Ticket annehmen und bearbeiten. Sind mehrere Mitarbeiter/innen bei der Lösung eines Problems beteiligt, sind sie über die Schritte der Kolleg/inn/en informiert. Bearbeitete Trouble Tickets werden anonymisiert abgelegt (FAQ, Wissensdatenbank), können zur Lösung ähnlicher Probleme als Lösungsvorschlag herangezogen werden und verkürzt damit die Bearbeitungszeit ähnlicher Probleme bzw. Einschulungszeit der Mitarbeiter/innen.

Wir gehen zudem davon aus, dass der Personalrat über eine maßgebliche Änderung oder Erweiterung der in der Anlage aufgeführten Helpdesk-Systeme bzw. bei Einführung neuer Systeme informiert wird.

Mit freundlichen Grüßen
Für den Personalrat

(F.-P. Kaup)
Vorsitzender