

Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von helpLine zwischen der Universität Oldenburg (Dienststelle) und dem Personalrat der Universität Oldenburg

vom 03.03.2008

§ 1 Ziele und Grundsätze

(1) Diese Dienstvereinbarung soll einerseits die Verarbeitung personenbezogener Daten der Beschäftigten beim Einsatz von helpLine transparent machen und andererseits die Verarbeitung personenbezogener Daten festlegen.

(2) Ziel ist, den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten (Datenschutz) zu gewährleisten.

§ 2 Gegenstand und Geltungsbereich

(1) Diese Dienstvereinbarung regelt die Einführung und Anwendung des Software-Systems helpLine in der Universität einschließlich der dafür eingesetzten Hardware. Sie gilt für alle Beschäftigten der Universität Oldenburg.

(2) Soweit personelle oder andere Maßnahmen mit der Einführung und Anwendung von helpLine im Zusammenhang stehen oder aus ihr folgen, finden die entsprechenden personalvertretungsrechtlichen Bestimmungen Anwendung.

§ 3 Einsatzzweck

Mit dem Software-System werden folgende Prozesse unterstützt:

- **Incident Management:** Das Incident-Management nimmt am Service Desk alle Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen der Nutzer entgegen. Sein primäres Ziel ist es, Störungen schnellstmöglich zu beheben, um negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse so gering wie möglich zu halten. Der wichtigste Parameter für diesen Prozess ist eine hohe Sofortlösungsrate. Alle Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen werden vom Incident-Management registriert, klassifiziert, priorisiert, verfolgt und abgeschlossen. Diese umfassende Registrierung und Kontrolle ermöglicht die Einhaltung der vereinbarten Service-Levels und die Bereitstellung aussagekräftiger Berichte für das Management.

- **Problem Management:** Im Falle einer Störung hat das Incident-Management seine Aufgabe erfüllt, sobald der zugesicherte IT-Service wieder hergestellt ist. In aller Regel ist jedoch die Ursache noch nicht beseitigt; es besteht also die Gefahr, dass die Störung wiederholt auftritt. Hier setzt das Problem-Management ein. Es untersucht die IT-Infrastruktur und weitere verfügbare Informationen wie die Störungsdatenbank, um die Ursachen für tatsächliche und potentielle Störungen eines IT-Service festzustellen und zu beseitigen.

- **Change Management:** Aufgrund neuer Service-Anforderungen oder technischer Weiterentwicklungen sind Änderungen an einer bestehenden IT-Infrastruktur an der Tagesordnung. Die Erfahrung lehrt, dass Störungen von IT-Services häufig auf fehlerhafte Änderungen an der Infrastruktur zurückzuführen sind. Ursachen dafür sind mangelnde Sorgfalt, zu knappe Ressourcen, unzureichende Vorbereitung, mangelhafte Analyse der Auswirkungen und halberzogene Prüfungen.

Im Mittelpunkt des Change-Managements steht deshalb das Bestreben, den Änderungsprozess unter Kontrolle zu bekommen und die durch Änderungen (Changes) verursachten Störungen auf ein Minimum zu reduzieren.

- **Configuration Management:** Ziel des Configuration-Managements ist es, gesicherte und genaue Informationen über die IT-Infrastruktur den anderen Prozessen des IT-Service-Supports jederzeit zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck überprüft das Configuration-Management, ob Veränderungen innerhalb der IT-Infrastruktur einschließlich der Beziehungen zwischen den einzelnen Configuration-Items korrekt erfasst wurden.

Die gesammelten Informationen über die technische IT-Infrastruktur sowie über Kunden, Lieferanten und Verträge werden in einer Configuration-Management-Data-Base abgebildet und zur Verfügung gestellt.

- **Release Management:** Änderungen in einer IT-Infrastruktur finden in komplexen, verteilten Umgebungen statt. Bei modernen Client-Server-Anwendungen sind häufig nicht nur die Clients, sondern auch die Server von diesen betroffen. Die sorgfältige Freigabe und Implementierung von Hard- und Software erfordern entsprechende Planung.

Das Release-Management nutzt die Projektmanagement-Methodik, um Veränderungen an IT-Services zu implementieren. In einem ganzheitlichen Ansatz werden dabei technische und nichttechnische Aspekte der Veränderungen im Projektplan berücksichtigt.

Der Einsatz von helpLine dient ausschließlich folgenden Zwecken:

- Abbildung der technischen Komponenten der IT-Produktion in einer Datenbank,
- zur Verfügung stellen dieser Informationen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der IT-Dienstleistung beteiligt sind für Diensteanfragen und Störungsbearbeitung,
- Dokumentation von Anfragen, Störungsmeldungen und Beratungsvorfälle, die an den Service Desk gehen, um aus diesen Informationen beispielhafte Problemlösungen und Antworten auf häufig gestellte Nutzerfragen (FAQs) zu erarbeiten,
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Service Desk einerseits und Bibliotheksdiensten, Mediendiensten, IT-Diensten und Nutzerdiensten andererseits bei der Koordinierung ihrer Aufträge und Störungsbeseitigung.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten findet ausschließlich in dem in dieser Dienstvereinbarung festgelegten Rahmen statt.

§ 4

Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten

In Anlagen zu dieser Dienstvereinbarung wird die Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten der Beschäftigten abschließend dokumentiert. Die Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und von beiden Seiten zu unterzeichnen.

4.1 Personenbezogene Daten

In Anlage 1 sind die gespeicherten personenbezogenen Daten der Beschäftigten dokumentiert und zwar getrennt nach Nutzerinnen/Nutzern und Support-Mitarbeiterinnen/Support-Mitarbeitern.

4.2 Auswertungen

Auswertungen mit personenbezogenen Daten der Beschäftigten finden nicht statt.

4.3 Zugriffsberechtigte Personen

In Anlage 2 sind die Personen, die Zugriff auf das Software-System helpLine haben, aufgelistet. Sie kommen ausnahmslos aus dem Kreis der Beschäftigten, die abschließend in § 4 Abs. 1 NPersVG genannt sind.

4.4 Schnittstellen

In Anlage 3 sind die Schnittstellen von helpLine zu anderen IT-Systemen und die übertragenen personenbezogenen Daten dokumentiert.

4.5 Protokollierungen

In Anlage 4 ist Art und Umfang der Protokollierungen beschrieben.

§ 5

Schutz der Beschäftigten vor unzulässiger Überwachung

(1) Das System und die gespeicherten Daten werden nicht zur Überwachung des Verhaltens oder der Leistung der Beschäftigten genutzt. Das heißt, weder die Support-Mitarbeiterinnen/Support-Mitarbeiter noch die Nutzerinnen/Nutzer werden mit Hilfe des Systems und der gespeicherten Daten überwacht oder kontrolliert.

(2) Davon ausgenommen ist die Überwachung zur Sicherung des Datenschutzes. Die in diesem Rahmen genutzten Daten dürfen ausschließlich zu diesen Zwecken verwendet werden. Die Regelungen, Verfahren und Zuständigkeiten zur Sicherung des Datenschutzes bedürfen der Zustimmung des Personalrats.

(3) Die Datenschutzbeauftragte kontrolliert die Einhaltung dieser Bestimmungen.

§ 6

Maßnahmen zur Sicherung der Daten

(1) Die Daten werden auf dem Server der IT-Dienste gespeichert, der in einem nicht allgemein zugänglichen Raum aufgestellt ist. Zu diesem Server hat ein festgelegter Kreis von Administratorinnen und Administratoren eine Zugriffsberechtigung.

(2) Nur autorisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Bibliotheksdiensten, Mediendiensten, Nutzerdiensten und IT-Diensten haben Zugriff auf die in helpLine gespeicherten Daten.

(3) Die zugriffsberechtigten Personen sind in Anlage 2 zu dieser Dienstvereinbarung aufgeführt.

§ 7

Rechte des Personalrats

Änderungen und Erweiterungen des Systems helpLine bedürfen der Zustimmung des Personalrats.

§ 8 Beschwerderecht

Soweit sich Beschäftigte bei der Dienststelle über die Folgen der getroffenen Maßnahmen und Regelungen oder über ihre Nichteinhaltung beschweren, ist der Personalrat zu informieren, wenn dies von dem Beschäftigten verlangt wird. Dienststelle und Personalrat bemühen sich gemeinsam, berechtigten Beschwerden abzuhelpfen. Das Recht der/des einzelnen Beschäftigten, sich direkt an den Personalrat zu wenden, bleibt davon unberührt.

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Die Dienstvereinbarung tritt mit der Unterzeichnung in Kraft. Sie ist unverzüglich in den Amtlichen Mitteilungen zu veröffentlichen.

(2) Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten von beiden Seiten gekündigt werden. Die einvernehmliche Änderung ist jederzeit möglich. Kündigung und Änderung bedürfen der Schriftform.

Oldenburg, den 03.03.2008

gez. Uwe Schneidewind
(Präsident)

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

Anlage 1: Personenbezogene Daten**Personenbezogene Daten der Nutzer**

- Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung
- E-Mail-Adresse, Rufnummer, Faxnummer
- Dienstadresse (Gebäude, Raumnummer)
- Inhaltliche Beschreibung von Anfrage, Auftrag oder Störungsmeldung

Personenbezogene Daten der Support-Mitarbeiter

- Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung
- E-Mail-Adresse, Rufnummer, Faxnummer
- Dienstadresse (Gebäude, Raumnummer)

Oldenburg, den 03.03.2008

gez. Uwe Schneidewind
(Präsident)

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

Anlage 2: Zugriffsberechtigte Personen**Administratoren**

Niemeyer, Anne (Systemadministration helpLine; IT-Dienste)

Service-Desk-Mitarbeiter

Boecker, Elke (Nutzerdienste)
 Braun, Kim (Nutzerdienste)
 Diekmann, Bernd (Nutzerdienste)
 Emken, Ulrike (Nutzerdienste)
 Hermannsen, Ute (Nutzerdienste)
 Heuer, Lars (Nutzerdienste)
 Jägeler, Peter (Nutzerdienste)
 Kersten, Ingrid (Nutzerdienste)
 Kranz, Brigitte (Nutzerdienste)
 Kropp, Herbert (Nutzerdienste)
 Kühn, Christian (Nutzerdienste)
 Licht, Marika (Nutzerdienste)
 Lück, Katharina (Nutzerdienste)
 Moorlampen, Monika (Nutzerdienste)
 Richter, Heidrun (Nutzerdienste)
 Rummel, Horst (Nutzerdienste)
 Seiler, Elke (Nutzerdienste)

Support-Mitarbeiter

Arndt, Nicolas (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Barabaß, Siegbert (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Boden, Matthias (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 de Boer, Tina (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Göken, Elisabeth (Support für Anwendungen Studium und Lehre; IT-Dienste)
 Czernik, Ulrich (Computing Support; IT-Dienste)
 Greis, Herbert (Eskalationsinstanz Desktop & Computing Support; IT-Dienste)
 Großhauser, Jürgen (Web-Service-Support; IT-Dienste)
 Hammer, Simone (SAP-Support für Controlling; IT-Dienste)
 Heckenberg, Jens (Support für RZ- und Netzinfrastruktur; IT-Dienste)
 Hubert, Benno (Web-Service-Support; IT-Dienste)
 Janßen, Matthias (Support für LVP; IT-Dienste)
 Kostka, Marvin (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Künnemann, Maik (Support für Windows-Domäne; IT-Dienste)
 Leysing, Brigitte (SAP-Support für Personalwesen; IT-Dienste)
 Matschiske, Michael (Support für Softwareverteilung; IT-Dienste)
 Meiners, Jochen (Eskalationsinstanz Application Support; IT-Dienste)
 Meller, Teresa (IT-Beratung; IT-Dienste)
 Meyendriesch, Burkard (Eskalationsinstanz IT-Dienste)
 Müller, Irene (Support für Standard-PCs und Virenschutz; IT-Dienste)
 Müller, Nico (Support für Stud.IP, Studierendenverwaltung; IT-Dienste)

Pettan, Carsten (Support für Windows-Domäne, Groupware, Virenschutz; IT-Dienste)
 Pickhardt, Lars (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Puls-Will, Detlef (Support für ORBIS und URICA; IT-Dienste)
 Redner, Daniel (Support für Standard-PCs Windows oder Linux; IT-Dienste)
 Reiberg, Ursula (Support für Anwendungen Studium und Lehre; IT-Dienste)
 Rode, Dirk (Eskalationsinstanz Support Infrastruktur; IT-Dienste)
 Runge, Matthias (Stud.IP, Studierendenverwaltung; Support IT-Dienste)
 Seewald, Günter (SAP-Basis-Support; IT-Dienste)
 Sommer, Martin (Support für Netzperipherie, Switches, WLAN; IT-Dienste)
 Thiessen, Ralf (Support für RZ- und Netzinfrastruktur; IT-Dienste)
 Thole, Felix (Support für Groupware und Web-Mail; IT-Dienste)
 Weiß, Jürgen (Support für Serverbetrieb, E-Mail und Verzeichnisdienste; IT-Dienste)
 Van de Vlierd, Claus (Support für DNS, DHCP und Identity Management; IT-Dienste)
 Viehöfer, Rainer (Support für URICA und ORBIS; IT-Dienste)
 Voynikov, Alexey (SAP-Support für Finanzen; IT-Dienste)

Oldenburg, den 03.03.2008

gez. Uwe Schneidewind
(Präsident)

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

Anlage 3: Schnittstellen**SAP liefert**

- personenbezogene Informationen universitärer Nutzer:
 - o Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung
 - o E-Mail-Adresse, Rufnummer, Faxnummer
 - o Dienstadresse (Gebäude, Raumnummer)
- anlagenbezogene Informationen:
 - o Inventarnummer
 - o Lieferant, Lieferdatum
 - o Art und Dauer des Wartungsvertrags

HIS liefert

- personenbezogene Informationen studentischer Nutzer:
 - o Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung
 - o E-Mail-Adresse, Rufnummer

Windows Active Directory liefert

- anlagenbezogene Informationen:
 - o Seriennummer
 - o IP-Adresse, MAC-Adresse
 - o CPU, Speicherausbau, Schnittstellen

ZenWorks liefert

- anlagenbezogene Informationen:
 - o IP-Adresse, MAC-Adresse
 - o CPU, Speicherausbau, Schnittstellen
 - o Art und Version des Betriebssystems
 - o Art und Version der installierten Software

Telefonanlage liefert

- anlagenbezogene Informationen:
 - o Rufnummer des Anrufers

Oldenburg, den 03.03.2008

gez. Uwe Schneidewind
(Präsident)

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

Anlage 4: Protokollierungen

Über die Anfragen, Aufträge oder Störungsmeldungen wird jeweils ein Vorgang (Ticket) angelegt. In diesem Vorgang werden festgehalten:

Vorgang enthält

- Nutzer
- Service-Mitarbeiter
- betroffenes System
- Eingangsvermerk (Datum, Uhrzeit, Notizen)
- Bearbeitungsvermerke (Datum, Uhrzeit, Notizen)
- Abschlussvermerk (Datum, Uhrzeit, Notizen)

Oldenburg, den 03.03.2008

gez. Uwe Schneidewind
(Präsident)

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)