

**Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung
eines „webbasierten Störungsmanagements“
zwischen der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg,
vertreten durch das Präsidium
und dem
Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg**

vom 11.01.2017

**§ 1
Ziele und Grundsätze**

- (1) Diese Dienstvereinbarung soll einerseits die Verarbeitung personenbezogener Daten der Beschäftigten beim Einsatz des Störungsmanagements 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 eines webbasierten Störungsmanagements in der Universität einschließlich der dafür eingesetzten Facility-Management Software coniectFM. Sie gilt für alle Beschäftigten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg.
- (2) Soweit personelle oder andere Maßnahmen mit der Einführung und Anwendung des webbasierten Störungsmanagements im Zusammenhang stehen oder aus ihr folgen, finden die entsprechenden personalvertretungsrechtlichen Bestimmungen Anwendung.

**§ 3
Einsatzzweck**

Mit dem webbasierten Störungsmanagement werden folgende Prozesse unterstützt:

- Das Ziel ist es, technische und funktionelle Störungen am Gebäude schnellstmöglich zu erfassen, den entsprechenden Gewerken zuzuweisen und schnell zu beheben.
- Alle Störmeldungen und Anfragen werden über ein webbasiertes Portal der bestehenden Facility-Management Software coniectFM registriert, klassifiziert, verfolgt und abgeschlossen.
- Die in der Datenbank erfassten Gebäudedaten werden aus dem Portal heraus für die ortsgenaue und zentrale Erfassung der Störmeldungen verwendet.
- Alle Störungen werden bei Eingabe in die Meldemaske nach Gewerk klassifiziert. Durch die Zuordnung der Störungsmeldungen zu einem bestimmten Gewerk (Beispiel: elektro@uni-oldenburg.de)
- wird eine personenbezogene Kontrolle der Störungsbeseitigung vermieden.
- Dies ermöglicht die schnelle Handlung des Zuständigkeitsbereiches sowie die Bereitstellung aussagekräftiger Mängelberichte für die einzelnen Gebäude der Universität.
- Durch die Einteilung der Störmeldungen in einen bestimmten Status ist es der Nutzerin / dem Nutzer jederzeit möglich, ihre / seine Meldung über das Portal zu verfolgen.

Der Einsatz des webbasierten Störungsmanagements dient ausschließlich folgenden Zwecken:

- Zentrale Erfassung der Gebäudestörungen durch die Nutzerin / den Nutzer und Einsatz bestehender Komponenten der Datenbank connectFM
- Dokumentation von Störungsmeldungen als Argumentationsgrundlage für die Finanzierung verschiedener, gebäudebezogener Bauprojekte.
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dezernats 4 bei der Koordinierung ihrer Aufträge und Störungsbeseitigung über die Software connectFM.
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dezernats 4 bei der Beseitigung von Störungen durch zielgenaue und definierte Erfassungswege.

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.

4.2 Auswertungen

Auswertungen mit personenbezogenen Daten der Beschäftigten finden nicht statt.

4.3 Zugriffsberechtigte Personen

In Anlage 2 sind die Personengruppen, die Zugriff auf das Portal des webbasierten Störungsmanagements haben, aufgelistet. Sie kommen aus dem Kreis der Beschäftigten (mit Ausnahme entsprechender Entwickler des Software-Anbieters), die abschließend in § 4 Abs.1 und Abs. 2 NPersVG genannt sind.

4.4 Datenquellen

In Anlage 3 sind die Quellsysteme der an das Störungsmanagement 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. D.h., 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 gemäß § 10 Abs. 4 NDSG ausschließlich zu diesen Zwecken verwendet werden. Die Regelungen, Verfahren und Zuständigkeiten zur Sicherung des Datenschutzes bedürfen der Zustimmung des Personalrats.

§ 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 der in der Anlage 2 genannten Personengruppen haben Zugriff auf die im Störungsmanagement gespeicherten Daten.

(3) Die Löschung personenbezogener Daten richtet sich nach Ziffer 7 der Verfahrensbeschreibung gemäß § 8 NDSG.

§ 7 Rechte des Personalrats

Änderungen und Erweiterungen des Systems „webbasiertes Störungsmanagement“ bedürfen der Zustimmung des Personalrats.

§ 8 Beschwerderecht

Soweit sich Beschäftigte bei der Dienststelle über die Folgen der getroffenen Maßnahmen und Regelungen oder über die Nichteinhaltung beschweren, ist der Personalrat zu informieren, wenn dies von der / dem Beschäftigten verlangt wird. Dienststelle und Personalrat bemühen sich gemeinsam, berechtigten Beschwerden abzuwehren. 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 vier Monaten von beiden Seiten gekündigt werden. Die einvernehmliche Änderung ist jederzeit möglich. Kündigung und Änderung bedürfen der Schriftform.

gez.
Prof. Dr. Dr. Hans Michael Piper
(Präsident)

gez.
Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 1 zur Dienstvereinbarung:
Personenbezogene Daten**

Personenbezogene Daten (werden über LDAP-Schnittstelle geliefert)

- Nachname, Vorname
- Anonymisierter Account (ABCD1234)
- Kennwort (verschlüsselt)
- Telefon-Nummer
- E-Mail-Adresse

gez.
Prof. Dr. Dr. Hans Michael Piper
(Präsident)

gez.
Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 2 zur Dienstvereinbarung:
Zugriffsberechtigte Personen/Personengruppen**

Administratoren im Dezernat Gebäudemanagement:

in der Rolle als

- Administratoren der Software conjectFM

alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität; Gastkonten; Funktionskonten:

in der Rolle als

- FM Service

die IT-Dienste der Universität:

in der Rolle als

- Administratoren der bereitgestellten Server

gez.

Prof. Dr. Dr. Hans Michael Piper
(Präsident)

gez.

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 3 zur Dienstvereinbarung:
Datenquellen**

CAFM (conjectFM) liefert folgende personenbezogene Informationen:

- Nachname, Vorname des Erfassers
- Gewerkszugehörigkeit
- Telefon-Nummer
- E-Mail-Adresse

gez.
Prof. Dr. Dr. Hans Michael Piper
(Präsident)

gez.
Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 4 zur Dienstvereinbarung:
Protokollierungen**

Über die Störungsmeldungen wird jeweils ein Vorgang angelegt. In diesem Vorgang und in der Historie werden festgehalten:

- Meldungsnummer
- Erfassungsdatum der Meldung
- Status der Meldung
- Standort, Gebäude, Geschoss, Raum
- Betreff der Meldung
- Gewerk
- Melderdaten (Name, Vorname; Tel.Nr.; E-Mail-Adresse)
- Bearbeitungsvermerke, die Statusänderung betreffend (Vorgangs-Nr.; Erfasser; Status; Beschreibung; Datum, Uhrzeit)

gez.
Prof. Dr. Dr. Hans Michael Piper
(Präsident)

gez.
Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)