

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

vom 20.11.2015

§ 1 Ziele und Grundsätze

(1) Diese Dienstvereinbarung soll einerseits die Verarbeitung personenbezogener Daten der Beschäftigten beim Einsatz von TOPdesk 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 TOPdesk in der Universität einschließlich der dafür eingesetzten Hardware. Sie gilt für alle Beschäftigte der Universität Oldenburg.

(2) Soweit personelle oder andere Maßnahmen mit der Einführung und Anwendung des Softwareprodukts TOPdesk 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 das Risiko, 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 halbherzige 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-Datenbank 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 nicht-technische Aspekte der Veränderungen im Projektplan berücksichtigt.

Der Einsatz von TOPdesk 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 Dienst-anfragen 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 der IT-Dienste 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.

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 Software-System TOPdesk haben, aufgelistet. Sie kommen ausnahmslos aus dem Kreis der Beschäftigten, die abschließend in § 4 Abs. 1 und Abs. 2 NPerVG genannt sind.

4.4 Datenquellen

In Anlage 3 sind die Quellsysteme der an das Software-System TOPdesk 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 der in der Anlage 2 genannten Personengruppen haben Zugriff auf die in TOPdesk gespeicherten Daten.

§ 7 Rechte des Personalrats

Änderungen und Erweiterungen des Systems TOPdesk 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 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 16.11.2015

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

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 1 zur Dienstvereinbarung:
Personenbezogene Daten****Personenbezogene Daten**

- Nachname, Vorname
- Titel
- Geschlecht
- Kontaktdaten (z. B.: Telefonnummer(n), E-Mail-Adresse(n), Anschrift(en))
- Organisationseinheit
- Nutzerkennung
- Inhaltliche Beschreibung von Anfrage, Auftrag oder Störungsmeldung

Oldenburg, den 16.11.2015

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

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

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

Administratoren

- Thole, Felix
- Thiessen, Ralf
- Billewicz, Andreas

Mitarbeiter der IT-Dienste

in den Rollen als

- Mitarbeiter Service Desk
- Mitarbeiter IT-Beratung
- Support-Mitarbeiter
- Manager

Oldenburg, den 16.11.2015

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

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 3 zur Dienstvereinbarung:
Datenquellen**

Identity Management liefert personenbezogene Informationen wie z. B.:

- Nachname, Vorname
- Titel
- Geschlecht
- Kontaktdaten
- Organisationseinheit
- Nutzerkennung

SAP, ZenWorks, DAMS, Cisco ISE und RedHat Satellite liefern anlagenbezogene Informationen wie z. B.:

- Inventarnummer, Seriennummer
- Lieferant
- Lieferdatum
- Hostname
- Modellbezeichnung
- MAC-Adresse, IP-Adresse
- Hardwarespezifika
- Betriebssystem
- Installierte Software
- Datum Inbetriebnahme
- Hauptnutzer/Ansprechpartner
- Aufstellungsort (Raumnummer)

Telefonanlage liefert über das CTI-Interface die personenbezogene Information:

- Rufnummer des Anrufers

Oldenburg, den 16.11.2015

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

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 4 zur Dienstvereinbarung:
Protokollierungen**

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

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

Oldenburg, den 16.11.2015

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

Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)