

**Dienstvereinbarung zur Anwendung des Ticketsystems OTRS  
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  
Allgemeine Ziele und Grundsätze**

- (1) Diese Dienstvereinbarung soll die Verarbeitung personenbezogener Daten der Beschäftigten beim Einsatz von Software dokumentieren und regeln.
- (2) Das Ziel ist, den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten (Datenschutz) zu gewährleisten.

**§ 2  
Gegenstand und Geltungsbereich**

- (1) Diese Dienstvereinbarung sichert den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg durch die Festsetzung von Regelungen bei der Anwendung und der technischen Betreuung des Ticketsystems Open Technology Real Services (i. F. *Ticketsystem* genannt).
- (2) Soweit personelle oder andere Maßnahmen mit der Anwendung des Ticketsystems im Zusammenhang stehen oder aus ihr folgen, finden die entsprechenden personalvertretungsrechtlichen Bestimmungen Anwendung.

**§ 3  
Einsatzzweck und Beschreibung der Funktion**

Das Ticketsystem ist eine Software, die das Management (Empfang, Bestätigung, Klassifizierung, Bearbeitung und Beantwortung) von insbesondere Mitteilungen, Systemmeldungen und Anfragen (i. F. allgemein *Tickets* genannt) unterstützt.

Es dient dabei ausschließlich folgenden Zwecken:

- Annahme und Verarbeitung von Anfragen via E-Mail von Nutzerinnen und Nutzern (i. F. *passive Nutzung* des Ticketsystems genannt) und automatische Bestätigung des Eingangs bei der Verarbeitung von E-Mails,
- Annahme und Verarbeitung von Mitteilungen von Nutzerinnen und Nutzern, die durch aktive Interaktion ( z. B. Webseiten mit Feedback-Funktion) erstellt wurden,
- Annahme und Verarbeitung von Systemmeldungen, die in anderen Systemen automatisiert ( z. B. Funktions- und Konfigurationsüberwachung) erstellt wurden,
- Bearbeitung, Weiterleitung und ggf. Beantwortung der Mitteilungen (i. F. *aktive Nutzung* des Ticketsystems genannt) durch eine Beschäftigte oder einen Beschäftigten an einen anderen Bereich oder eine andere Person,
- Nicht personenbezogene Dokumentation der Mitteilungen u.a. für inhaltliche und statistische Auswertungen zum Inhalt (z. B. Beschwerdereport des BIS),

- Verwaltung und Hinterlegung von Textbausteinen, die für Antworten verwendet werden können.

Das Management kann innerhalb einzelner Organisationseinheiten und -hierarchien aber auch darüber hinaus geschehen. Anwendungsbereiche, in denen ein kooperatives Management über unterschiedliche Organisationseinheiten oder -hierarchien hinaus erfolgt, werden in Anlage 2 aufgeführt und erläutert.

Zur inhaltlichen Administrierung des Ticketsystems gehören insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Einrichtung und Pflege der inhaltlichen Teilbereiche des Ticketsystems,
- Konfiguration der auf Bereiche bezogenen Berechtigungen der aktiven Nutzer,
- Festlegung und Konfiguration automatisierter Prozesse.

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

#### **§ 4**

#### **Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten**

(1) Verwaltet werden folgende personenbezogene Daten:

- a. der passiven Nutzerinnen und Nutzer: Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung, E-Mail-Adresse; Text der Anfrage, inhaltliche Beschreibung der Anfrage, des Auftrages oder der Störungsmeldung,
- b. der aktiven Nutzerinnen und Nutzer: Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung, E-Mail-Adresse; Text der Antwort, Kommentierung bzw. Erläuterung,
- c. aus dem Feedback-Formular von ORBISplus (Bibliothekskatalog) heraus werden auch folgenden Daten verwaltet: Bibliotheksausweisnummer.

(2) Auswertungen:

Auswertungen mit personenbezogenen Daten der aktiven Nutzer finden nicht statt.

(3) Zugriffsberechtigte Personen:

Die Beschäftigten aus dem BIS und aus den in Anlage 1 genannten Organisationseinheiten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg sind in Abhängigkeit von ihren Rechten und zugewiesenen Bereichen im Ticketsystem zugriffsberechtigt für die aktive Nutzung. Einzelne Personen aus dem BIS und den IT-Diensten der Universität haben besondere Rechte, über die das Ticketsystem technisch und inhaltlich administriert wird. Alle diese Personen kommen aus dem Kreis der Beschäftigten, die abschließend in § 4 Abs. 1 NPersVG genannt sind.

Sofern Personen, die nicht Beschäftigte der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg sind, das Ticketsystem aktiv mitnutzen, erfolgt in Anlage 2 die Benennung der Einrichtungen.

(4) Schnittstellen zu anderen Systemen und deren genutzte Daten:

Falls die passive Nutzerin oder der passive Nutzer eine universitäre E-Mail-Adresse angibt, werden aus dem Identity-Management-System der Universität automatisch die Universitätskennung und der Status (Student/in, Mitarbeiter/in oder Gast) übernommen und die Namensangabe wird aktualisiert.

Falls weitere Angaben von anderen Systemen automatisiert übernommen werden, erfolgt die Aufstellung in einer weiteren Anlage zu dieser Dienstvereinbarung.

(5) Protokollierungen:

Aus einem Ticket wird jeweils vorgangsbezogen ein Datensatz angelegt. In diesem Datensatz werden festgehalten:

- a. Angaben zur passiven Nutzerin oder zum passiven Nutzer gemäß § 4 Abs. 1,
- b. Angaben zur Dienstleistung, zum betroffenen technischen System oder Sachverhalt, auf die sich die Anfrage bezieht (sofern vorhanden),
- c. Angaben zur aktiven Nutzerin oder zum aktiven Nutzer, die oder der den Vorgang bearbeitet gemäß § 4 Abs. 1,
- d. Eingangs-, Bearbeitungs- und Abschlussvermerke (Datum, Uhrzeit, Notizen)

### **§ 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.
- (2) Davon ausgenommen ist die Überwachung zur Sicherung des Datenschutzes. Die in diesem Rahmen genutzten Daten dürfen ausschließlich gemäß § 10 Abs. 4 NDSG zu diesen Zwecken verwendet werden.

### **§ 6**

#### **Maßnahmen zur Sicherung der Daten**

- (1) Die Daten werden auf Systemen der Universität Oldenburg (IT-Dienste) gespeichert, die in nicht allgemein zugänglichen Räumen aufgestellt sind. Zu diesen Systemen haben lediglich Administratoreninnen und Administratoren eine Zugriffsberechtigung.
- (2) Die technische Administration erfolgt durch die Universität Oldenburg (IT-Dienste).
- (3) Für die inhaltliche Administration sind Beschäftigte im BIS der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg verantwortlich.
- (4) Die Löschung personenbezogener Daten richtet sich nach Ziffer 7 der Verfahrensbeschreibung gemäß § 8 NDSG.

### **§ 7**

#### **Rechte des Personalrats**

Änderungen und Erweiterungen des Ticketsystems werden dem Personalrat mitgeteilt. Sofern diese personalvertretungsrechtlich relevant sind, bedürfen sie 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 abzuwehren. Das Recht der oder 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.
- (3) 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 zur Anwendung des Ticketsystems OTRS zwischen der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg (Dienststelle) und dem Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg

Außer dem BIS nutzen folgende Organisationseinheiten der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg das Ticketsystem OTRS in jeweils eigenen Bereichen:

- C3L: IT/Medien/Lerndesign, Studiengänge
- Dez. 2: Einkauf
- Dez. 3: Infoportal
- Dez. 4: Raum-und Veranstaltungsbüro
- Fak II: IT-Koordination (WiRe)
- Fak V: ForWind, Abt. Weiterbildung
- Presse & Kommunikation: Internetkoordination

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

gez. Bernd Wichmann  
(Vorsitzender des Personalrats)

**Anlage 2** zur Dienstvereinbarung zur Anwendung des Ticketsystems OTRS zwischen der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg (Dienststelle) und dem Personalrat der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg

Das Ticketsystem wird von folgenden Einrichtungen außerhalb der Universität aktiv mitgenutzt:

- **Landesbibliothek Oldenburg und Bibliothek der Jade Hochschule:**

Im Rahmen der bestehenden Kooperationen des Bibliotheks- und Informationssystems (BIS) mit der Landesbibliothek Oldenburg und der Bibliothek der Jade Hochschule wird der Teilbereich des Ticketsystems, in dem Mitteilungen und Anfragen zu dem gemeinsam betriebenen Suchportal ORBISplus verwaltet werden, kooperativ verwaltet: Einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der genannten Einrichtungen haben die Berechtigung, gemeinsam mit den entsprechenden Beschäftigten des BIS der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg in diesem Bereich zu arbeiten. Die kooperative Bearbeitung von Anfragen dieser Personenkreise ist ausschließlich in diesem Bereich möglich, in allen anderen inhaltlichen Bereichen des Ticketsystems haben die Beschäftigten der Landesbibliothek Oldenburg und der Jade Hochschule keinerlei Berechtigungen.

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

gez. Bernd Wichmann  
(Vorsitzender des Personalrats)