

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

vom 31.08.2016

**§ 1
Ziele und Grundsätze**

(1) Diese Dienstvereinbarung soll einerseits die Verarbeitung personenbezogener Daten der Beschäftigten beim Einsatz der Software OmniPeek 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 der Software OmniPeek 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 der Software OmniPeek im Zusammenhang stehen oder aus ihr folgen, finden die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen Anwendung.

**§ 3
Einsatzzweck**

Mit dem 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.

Der Einsatz von OmniPeek einschließlich der dafür eingesetzten Hardware dient ausschließlich dem folgenden Zweck:

- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IT-Dienste bei der Analyse und Identifikation von Netzwerkprobleme und Störungen.

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

**§ 4
Rechtsgrundlage der
Verarbeitung personenbezogener Daten**

4.1 Personenbezogene Daten

Es werden Verkehrsdaten der Netzwerkkommunikation von Nutzerinnen und Nutzern des Services "Datennetz" aufgezeichnet und ausgewertet.

4.2 Auswertungen

Auswertungen mit personenbezogenen Daten der Beschäftigten finden nicht statt.

4.3 Zugriffsberechtigte Personen

Zugriff auf die Software OmniPeek einschließlich der dafür eingesetzten Hardware haben die Support-Mitarbeiter und Support-Mitarbeiterinnen der IT-Dienste. Sie kommen ausnahmslos aus dem Kreis der Beschäftigten, die abschließend in § 4 Abs. 1 und Abs. 2 NPerVG genannt sind. Der Zugriff auf die Systemkomponenten verlangt die Kenntnis des Nutzeraccounts und des zugehörigen Passworts.

4.4 Datenquellen

Die Verkehrsdaten der Netzwerkkommunikation werden durch die Savvius Insight Network Appliance aufgenommen und im Anschluss mit Hilfe der OmniPeek Software analysiert.

4.5 Protokollierungen

Die An- und Abmeldung an die OmniPeek Software und die Ausführung der Datenanalyse werden protokolliert.

§ 5

Schutz der Beschäftigten vor unzulässiger Überwachung

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

§ 6

Maßnahmen zur Sicherung der Daten

(1) Grundsätzlich ist keine Datenspeicherung vorgesehen.

(2) Nur bei der Analyse eines Störfalles werden Daten gespeichert. Die Daten werden temporär auf der Savvius Insight Network Appliance gespeichert und für die Analyse auf den ausschließlich dafür genutzten Auswerte-PC der IT-Dienste zur OmniPeek Software übertragen. Beide Geräte sind in einem nicht allgemein zugänglichen Raum aufgestellt. Zu der Network Appliance und dem Auswerte-PC hat ein festgelegter Kreis von Administratorinnen und Administratoren eine Zugriffsberechtigung.

(3) Die Löschung der Daten erfolgt manuell spätestens nach Beseitigung der Störung am folgenden Werktag.

§ 7

Rechte des Personalrats

Änderungen und Erweiterungen des Systems OmniPeek 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, es sei denn, dass dies von dem Beschäftigten ausdrücklich nicht gewollt ist. Dienststelle und Personalrat bemühen sich gemeinsam, berechtigten Beschwerden abzuwehren. Das Recht der bzw. 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.

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

gez. Bernd Wichmann
(Vorsitzender des Personalrats)