

# **Dienstvereinbarung**

## **über die Fernwartung an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin**

**zwischen der Hochschulleitung, vertreten durch den Kanzler,**

**und**

**dem Personalrat der HTW Berlin**

### **§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich**

(1) Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist die Fernwartung von Rechnern.

(2) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HTW Berlin gemäß § 3 Personalvertretungsgesetz Berlin (PersVG) in der jeweils geltenden Fassung unabhängig von der mit ihnen arbeitsvertraglich vereinbarten regelmäßigen Arbeitszeit. Ausgenommen sind die studentischen Hilfskräfte.

### **§ 2 Zweckbindung der Fernwartung**

Der Einsatz der Fernwartung darf nur zu folgenden Zwecken erfolgen:

- a) Unterstützung von Nutzern bzw. Nutzerinnen und Administratoren bzw. Administratorinnen bei der schnellen und effizienten Fehleranalyse,
- b) Unterstützung der Rechner-Nutzer bzw. Rechner-Nutzerinnen bei schwierigen bzw. neuartigen Arbeitsabläufen durch Live-Demonstrationen („Hands-on-Training“),
- c) zum Installieren oder Konfigurieren von Software.

### **§ 3 Zulässigkeit der Fernwartung**

Der Einsatz der Fernwartung ist nur zulässig,

- a) wenn die Betroffene bzw. der Betroffene einwilligt oder
- b) wenn die Fernwartung zum Installieren oder Konfigurieren von Software erforderlich ist.

Die Einwilligung der Nutzerin bzw. des Nutzers gemäß Satz 1 Buchst. a) zur Fernwartung wird von der Administratorin bzw. vom Administrator vor Beginn jeder Sitzung eingeholt.

### **§ 4 Berechtigte Administratoren**

(1) Berechtigt zur Fernwartung sind für die vom Hochschulrechenzentrum betreuten Systeme die von der Kanzlerin bzw. vom Kanzler auf Vorschlag der Leitung des Hochschulrechenzentrums benannten Administratorinnen bzw. Administratoren und für die von den Fachbereichen verwalteten Systeme die von der Kanzlerin bzw. vom Kanzler auf Vorschlag der jeweiligen Fachbereichsverwaltungsleitung benannten Administratoren bzw. Administratorinnen.

(2) Die Administratorinnen bzw. die Administratoren sind verpflichtet, den Fernwartungsmodus nach erfolgter Fernwartung zu beenden. Sie sind hierauf von der Leitung des Hochschulrechenzentrums bzw. der Fachbereichsverwaltungsleitung hinzuweisen.

(3) Die zur Fernwartung berechtigten Administratorinnen bzw. Administratoren werden dem Personalrat, der Datenschutzbeauftragten bzw. dem Datenschutzbeauftragten und der Informationssicherheitsbeauftragten bzw. dem Informationssicherheitsbeauftragten namentlich bekannt gegeben.

## **§ 5 Verfahrensweise der Fernwartung bei Unterstützungsleistungen**

- (1) Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter fordert bei der zuständigen Administratorin bzw. bei dem zuständigen Administrator eine Unterstützungsleistung gemäß § 2 a) oder b) an und vereinbart einen Termin.
- (2) Nachdem der Nutzer bzw. die Nutzerin eingewilligt hat, greift die Administratorin bzw. der Administrator mithilfe der Fernwartungssoftware auf den Rechner der Nutzerin bzw. des Nutzers zu. Soweit erforderlich kann die Administratorin bzw. der Administrator die Nutzerin bzw. den Nutzer ausloggen, sich selbst am Rechner anmelden und bestimmte, nur ihr bzw. ihm zugängliche Einstellungen ändern.
- (3) Nutzerin bzw. Nutzer und Administratorin bzw. Administrator halten in der Regel während der Dauer der Sitzung Kontakt.
- (4) Während der gesamten Fernwartungssitzung wird die Nutzerin bzw. der Nutzer ständig im System auf den aktiven Fernwartungsmodus hingewiesen.
- (5) Nach Abschluss der Unterstützungsleistung wird die Fernwartungssitzung von einer der beiden Seiten beendet.
- (6) Sowohl die Administratorin bzw. der Administrator als auch die Nutzerin bzw. der Nutzer können die Fernwartungssitzung jederzeit vollständig abbrechen.
- (7) Kann eine Fehlersituation nicht erfolgreich durch die Fernwartungssitzung beseitigt werden, sind diesbezügliche Bemühungen von der Administratorin bzw. vom Administrator möglichst zeitnah vor Ort fortzusetzen.
- (8) Ein Protokollieren („Loggen“, Aufzeichnen und Archivieren) von Eingaben oder Arbeitsschritten ist nicht zulässig, es sei denn, dies dient der Dokumentation von Arbeitsabläufen im Sinne einer Gedächtnishilfe für die Nutzerin bzw. den Nutzer. Das Einverständnis der Nutzerin bzw. des Nutzers muss jedoch vorliegen.

## **§ 6 Schlussbestimmungen**

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am 1. Mai 2014 in Kraft.
- (2) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Jahres erstmals zum 31.12.2015 gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Im Falle einer Kündigung wirkt die Dienstvereinbarung bis zum Inkrafttreten einer neuen Vereinbarung, längstens jedoch ein Jahr, nach. Die Vertragsparteien verpflichten sich, innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Kündigung über eine neue Dienstvereinbarung in Verhandlung zu treten.
- (3) Soweit einzelne Regelungen der Dienstvereinbarung aufgrund anderer rechtlicher oder tarifvertraglicher Regelungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der Dienstvereinbarung im Übrigen hierdurch nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich in diesem Fall zur sofortigen Verhandlungsaufnahme mit dem Ziel, die unwirksame Regelung durch eine ihr im Erfolg möglichst gleichkommende, wirksame Regelung zu ersetzen.

Berlin, den 1.4.2014

Für die Hochschulleitung



Für den Personalrat

