

Dienstvereinbarung
über die Grundsätze der Einführung und Anwendung von Ticketsystemen
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 (DV) ist die Festsetzung von Regelungen bei der Anwendung und der technischen Betreuung des Ticketsystems (im Folgenden „TS“ genannt). Sie regelt die Verarbeitung und Nutzung der im TS erhobenen Daten. Sie soll den Schutz der berechtigten persönlichen Belange und der Persönlichkeitsrechte aller Beschäftigten und Kund_innen (Studierende, Mitarbeiter_innen, Partner_innen) der HTW Berlin sicherstellen.
- (2) Diese DV gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HTW Berlin.

§ 2 Allgemeine Ziele und Grundsätze

- (1) Ziel des Einsatzes des TS an der HTW Berlin ist die Optimierung der Effizienz und Qualität von Arbeitsprozessen in Servicebereichen und im Servicemanagement.
- (2) Mit Hilfe des TS lassen sich alle Arten von Anfragen (zum Beispiel Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen) über die Meldewege E-Mail, Telefon, Fax, Webformular und persönliche Vorsprache strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten. Im TS erfasste Vorgänge (sogenannte „Tickets“) erhalten eine eindeutige Vorgangsnummer und können automatisiert oder manuell zur weiteren Bearbeitung in die jeweils zuständigen Verantwortungsbereiche einer Organisationseinheit (sogenannte „Queues“) weitergeleitet werden. Weitere Unterstützung für die Bearbeiter (im TS „Agenten“ genannt) bietet eine optional installierbare Wissensdatenbank. In ihr kann vorhandenes oder im Rahmen eines Lösungswegs erarbeitetes Lösungswissen dokumentiert und den Agenten für die weitere Bearbeitung von Anfragen in Form von Textbausteinen zur Verfügung gestellt werden. Zudem unterstützt das TS das Zusammenführen bzw. Splitten gleichartiger Vorgänge.
- (3) Arbeits-, Leistungs- und Verhaltenskontrollen sowohl der Bearbeiter_innen als auch der Kund_innen durch die im TS erhobenen Daten oder individuelle und vergleichende Auswertungen sind ausgeschlossen. Davon ausgenommen ist die Kontrolle zur Sicherung des Datenschutzes durch den Datenschutzbeauftragten der HTW Berlin. Auswertungen sind nur auf Problemfallebene erlaubt, nicht für einzelne Personen oder Personengruppen. Es werden ferner keine Profile (z.B. Verhaltens- oder Nutzungsprofile) von Beschäftigten erstellt. In diesem Sinne erfolgt kein Anlegen einer Nutzerhistorie und keine Weitergabe der im TS gespeicherten personenbezogenen Daten an Dritte.

§ 3 Systemdokumentation

- (1) Die Dokumentation des TS erfolgt im dazugehörigen Betriebskonzept, das im Hochschulrechenzentrum (HRZ) geführt wird.
- (2) Alle Anpassungen am Applikationsserver und dem TS werden im internen Wiki des HRZ dokumentiert.
- (3) Das TS ist eine Webanwendung, deren Bedienung betriebssystemunabhängig über einen Webbrowser erfolgt. Es erfolgt hierbei kein Datenaustausch mit anderen Systemen außer zu Zwecken der Benutzerverwaltung und Authentisierung.

§ 4 Nutzungsregeln

- (1) Organisationseinheiten der HTW Berlin, die das TS nutzen, müssen eine schriftliche Beschreibung (sog. „Beschreibung der Verarbeitungstätigkeit“) für den Prozess (Verfahren) abgeben, der mit dem TS unterstützt werden soll. Sie müssen darin u.a. benennen, welche Datenkategorien zu welchem Zweck mit dem TS aufgenommen und verarbeitet werden sollen. Die gespeicherten Daten dürfen nur für diesen bestimmungsgemäßen Gebrauch verwendet werden. Die „Beschreibungen der Verarbeitungstätigkeiten“ werden dem Datenschutzbeauftragten zur Abnahme vorgelegt und durch die Verfahrensverantwortlichen verwaltet. Bei wesentlichen Änderungen der Verfahren (zum Bsp. hinsichtlich der Zwecke, gesetzlichen Grundlagen, Speicher- sowie Löschfristen) hat eine entsprechende Änderungsmeldung und damit eine Anpassung der Beschreibung inkl. erneuter Vorlage beim Datenschutzbeauftragten zu erfolgen.
- (2) Die Organisationseinheiten der HTW Berlin, die das TS nutzen, stellen sicher, dass die im TS erfassten Daten nur über den für den bestimmungsgemäßen Gebrauch jeweils zulässigen Zeitraum gespeichert werden. Geschlossene Tickets werden regelmäßig sechs Monate nach ihrer letzten Bearbeitung durch das Hochschulrechenzentrum zentral gelöscht. Ausnahmen von dieser Löschfrist sind im Einzelfall unter Nachweis der Erforderlichkeit sowie Verhältnismäßigkeit möglich.
- (3) Die Organisationseinheiten der HTW Berlin, die das TS nutzen, sind ferner verpflichtet in Form eines Rollen- und Rechtekonzepts festzulegen, welche Lese- und Schreib- bzw. Bearbeitungsrechte für welche Queue angedacht sind. Des Weiteren muss dieser aktuell zu haltenden Übersicht auch entnommen werden können, welche/r Mitarbeiter_in als Agent für ihre/seine Aufgabenerfüllung welches Recht bzw. welche Rolle im TS erhält.
- (4) Darüber hinaus ist für jede Queue verpflichtend ein automatischer Reply an den Initiator des Tickets zu hinterlegen, aus dem u.a. die zugewiesene Ticketnummer ersichtlich ist.

§ 5 Schulungen

Für die mit der Bedienung des TS betrauten Beschäftigten werden vor Aufnahme der Arbeit mit dem TS Schulungen durchgeführt, bei denen die Beschäftigten auch in die Inhalte dieser Dienstvereinbarung eingewiesen werden.

§ 6 Rechte des Personalrats

Änderungen und Erweiterungen des TS, die sich auf den Funktionsumfang auswirken, werden dem Personalrat mitgeteilt. Sofern diese personalvertretungsrechtliche Relevanz erlangen, bedürfen sie der Zustimmung durch den Personalrat.

§ 7 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.06.2019 in Kraft.
- (2) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Jahres erstmals zum 31.12.2020 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 08.05.2019



Für die Hochschulleitung



Für den Personalrat