

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der Universität Regensburg

Zur Gewährleistung der schutzwürdigen Belange der Beschäftigten unter Beachtung der geltenden Datenschutzgesetze sowie zur Wahrung der berechtigten Interessen der Dienststelle schließen die Universität Regensburg und der Personalrat gemäß Art. 73 in Verbindung mit Art. 75a Abs. 1 BayPVG nach Anhörung der Vertrauensperson der schwerbehinderten Menschen und der Gleichstellungsbeauftragten im Sinne der vertrauensvollen Zusammenarbeit folgende Dienstvereinbarung:

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Beamtinnen und Beamte der Universität Regensburg (im Folgenden **„Beschäftigte“** genannt).
- (2) Personen, die keine Beschäftigten im Sinne von § 1 Abs. 1 sind und Zugang zu Daten der Helpdesk-Systeme haben, sind auf die Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung schriftlich zu verpflichten.
- (3) Die Dienstvereinbarung gilt für den Einsatz von Helpdesk-Systemen, den IT-Support sowie für andere Support- und Meldedienstleistungen (insgesamt im Folgenden **„Helpdesk-Systeme“** genannt).
- (4) Die sich im Einsatz befindlichen Helpdesk-Systeme sind im Anhang als Anlagen aufgelistet (Systembezeichnung, Einsatzbereich, Ansprechpartner).

§ 2 Ziele und Grundsätze

- (1) Ziel des Einsatzes der Helpdesk-Systeme ist die Vereinfachung und Unterstützung der Betreuung von Beschäftigten, Studierenden, Bewerber/innen sowie Gästen. Für dieses Ziel können die Helpdesk-Systeme im Rahmen der in den Anlagen konkretisierten Voraussetzungen auch für fachliches Informations- und Wissensmanagement genutzt werden.
- (2) Die Helpdesk-Systeme dienen im Sinne der Qualitätssicherung der Erfassung, Verwaltung und Behebung von Problemen und Fehlern bei verwaltungstechnischen Prozessen, technischen Systemen sowie teilweise der Beantwortung von Anfragen.
- (3) Die Dienstvereinbarung dient dem Schutz der Beschäftigten vor dem unzulässigen Gebrauch ihrer persönlichen Daten.

§ 3 Nutzungsregeln

- (1) Die gespeicherten personenbezogenen Daten dürfen nur verwendet werden, um die Lösung der jeweiligen Probleme sicherzustellen. Untersagt ist hingegen deren Verwendung zum Zweck einer Leistungs- oder Verhaltenskontrolle.
- (2) Es dürfen weder über die Problemstellenden noch über die Problembearbeitenden Profile (z.B. Verhaltens- oder Nutzungsprofile) erstellt werden.
- (3) Auswertungen sind nur in Bezug auf quantitative wie qualitative Daten von Vorgängen erlaubt. Es muss sichergestellt werden, dass die Auswertung stets benutzerübergreifend und nicht personenbeziehbar vollzogen wird.

- (4) Die Zugriffsmöglichkeit ist so zu gestalten, dass nur diejenigen Personen Zugriff auf die Daten erhalten, die für die Bearbeitung der online gemeldeten Probleme die sachliche Zuständigkeit besitzen.
- (5) Die Nutzer/innen sind in geeigneter Weise in die Handhabung des jeweiligen Helpdesk-Systems einzuweisen.

§ 4 Datenschutz

- (1) Elektronische Helpdesk-Systeme unterliegen den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Der Personalrat erhält einen Abdruck der Verfahrensbeschreibung bzw. Dokumentation nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO.
- (2) Die Helpdesk-Systeme und deren Daten sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.
- (3) Systemadministratorinnen bzw. Systemadministratoren dürfen die aus ihrer Administrationstätigkeit gewonnen Erkenntnisse nicht für administrationsfremde Zwecke weitergeben oder verwenden. Gleiches gilt sinngemäß für alle anderen Nutzer/innen.
- (4) Persönliche Daten anderer Nutzer/innen dürfen nur mit deren Einverständnis kopiert und/oder ausgedruckt werden. Ausnahmen können in den Anlagen vorgesehen werden. Die Kopien und Ausdrücke sind vertraulich zu behandeln und nach dem bestimmungsgemäßen Gebrauch datenschutzkonform zu löschen bzw. zu vernichten.
- (5) Es erfolgt kein Datenaustausch mit anderen Systemen, außer zu Zwecken der Benutzerverwaltung und Authentisierung. Ausnahmen können in den Anlagen vorgesehen werden.
- (6) Sollen die Daten zur Problemlösung an ein dafür verantwortliches Drittunternehmen weitergegeben werden, ist mit diesem Unternehmen eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung entsprechend den datenschutzrechtlichen Vorgaben abzuschließen.

§ 5 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.
- (2) Diese Dienstvereinbarung kann von beiden Seiten mit der Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.
- (3) Einvernehmliche Änderungen der Dienstvereinbarung sind jederzeit unter Wahrung der Schriftform möglich.
- (4) Nach einer Kündigung der Dienstvereinbarung gilt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung diese weiter. Die Universität Regensburg und der Personalrat verpflichten sich, nach Eingang der Kündigung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.
- (5) Für jedes Helpdesk-System gibt es eine Anlage zu dieser Dienstvereinbarung in der die jeweiligen Betriebsparameter festgehalten werden. Diese Anlagen sind Bestandteil der Dienstvereinbarung.
- (6) Die sich im Anhang befindlichen Anlagen können auch ohne Kündigung der Dienstvereinbarung schriftlich geändert werden; die Beteiligungsrechte des Personalrats bleiben hiervon unberührt.
- (7) Der Personalrat hat das Recht, die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung zu überprüfen. Hierzu erhält er auf Wunsch Einsicht in alle mit dem Betrieb des Helpdesk-Systems zusammenhängende Unterlagen, Protokolle, Auswertungen und sonstige

Aufzeichnungen. Der Personalrat kann nach vorheriger Information der Dienststelle Besichtigungen vor Ort vornehmen.

- (8) Die Vertragspartner werden diese Dienstvereinbarung einschließlich der Anlagen nach Ablauf von 12 Monaten nach Inkrafttreten der Dienstvereinbarung evaluieren und erforderlichenfalls anpassen.

Regensburg, den 12.11.2019

Regensburg, den 12.11.2019

gez.
Dr. Christian Blomeyer
Kanzler

gez.
Thomas Grimm
Personalratsvorsitzender

Anlage 1: Trouble-Ticket-System OTRS im RZ

1. Systembeschreibung

Ein Fallbearbeitungssystem, das Trouble-Ticket-System (im Folgenden: „**TTS**“ genannt), dient dem Empfang, der Klassifizierung, Bearbeitung und Dokumentation von Nutzeranfragen. Jede Anfrage generiert ein sog. Ticket mit allen notwendigen Informationen (s.u. Ziffer 2). Ein Ticket beinhaltet alle Artikel zum aktuellen Fall, wie bspw. Anfragen, Systembenachrichtigungen oder die Dokumentation der einzelnen Bearbeitungsschritte. Zur Nachverfolgung des Bearbeitungsverlaufes wird dem Ticket bei jedem Schritt u.a. ein Sachbearbeiter bzw. Status zugeordnet.

Das Ticketsystem bietet dabei die Möglichkeit, jegliche Arten von Anfragen (z.B. Änderungsaufträge, Probleme oder Störungen) über die Meldewege E-Mail, Telefon oder Web-Portal strukturiert zu erfassen, zu klassifizieren und zu bearbeiten. Zu diesem Zweck kann – ergänzend zu der Regelung in § 4 Abs. 5 der Dienstvereinbarung – ein Datenaustausch mit anderen Systemen (z.B. Identity Management, E-Mail, Warenwirtschaftssystem, CMS, LMS, Server-Monitoring) stattfinden.

Ziel der Nutzung eines TTS ist es, die einzelnen Stufen des Supports zu ergänzen. Die Tickets werden zunächst von Mitarbeitern des Servicedesks (1st Level Support) bearbeitet. Vorfälle, die vom Servicedesk nicht gelöst werden können, werden an die zuständigen Mitarbeiter des RZ (2nd Level Support) weitergeleitet.

Zur Strukturierung der Service-Ebenen bzw. zur klaren Abgrenzung der einzelnen Aufgabengebiete werden im System sog. Queues eingerichtet. Mittels eines Rollenkonzepts gemäß der Verfahrensbeschreibung bzw. Dokumentation nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO ist die Definition von Queues, auf die nur die dafür zuständigen Support-Mitarbeiter Zugriffsrechte besitzen, einfach zu realisieren. Gruppen und Rollen sind so zu definieren, dass Abwesenheitsvertretungen immer gegeben sind, d.h. eine Gruppe muss mindestens 2 Personen umfassen.

Als Ticket-System wird **OTRS (Open Ticket Request System)** eingesetzt, um

1. eine einzige, klar definierte Anlaufstelle mit einem Werkzeug zur effizienten Bearbeitung und Verwaltung der Anfragen auszustatten,
2. Anfragen, Störungsmeldungen und Beratungswünsche gezielt an die Support-Mitarbeiter zur Bearbeitung weiterzuleiten,
3. Anfragen mit entsprechenden Lösungen zu dokumentieren sowie
4. das Serviceangebot des Rechenzentrums qualitätssicher weiterzuentwickeln.

Anfragen werden manuell bzw. automatisch erfasst und mit einem Zeitstempel, den in Ziffer 2. genannten Daten, der Priorität und Kategorie, einer Kurz- und Langbeschreibung sowie der Bearbeitungsgruppe versehen.

Innerhalb der unter Ziffer 3. genannten Speicherfristen für Tickets werden ausschließlich die Problembeschreibung und die zugehörige Dokumentation der Lösung extrahiert. Das so

gewonnene Know-How kann zur Lösung ähnlicher Probleme als Lösungsvorschlag herangezogen werden und verkürzt somit die Bearbeitungszeit ähnlicher Probleme.

Die unter Ziffer 2. genannten Daten werden im TTS von Support-Mitarbeitern der Universität Regensburg erhoben, verarbeitet und genutzt.

Ein zweistufiger Benachrichtigungsmechanismus gewährleistet kundenfreundliche Antwortzeiten: ab dem dritten Arbeitstag werden die Mitarbeiter der jeweiligen Queue täglich einmal über nichtbearbeitete Tickets informiert. Nach weiteren zwei Tagen werden außerdem der zuständige Abteilungsleiter und dessen Stellvertreter benachrichtigt, um sich der Lösung des Problems anzunehmen. Im Rahmen der Servicebeschreibungen der einzelnen Dienste können mit Beteiligung des Personalrats davon abweichende andere Benachrichtigungszeiten vereinbart werden.

Verantwortliche Ansprechpartner für das Trouble-Ticket-System OTRS sind der IT-Service-Manager und sein Vertreter der OTRS-Administrator des Rechenzentrums.

2. Erhobene und verarbeitete Daten

Folgende Daten werden im Zuge der Problemaufnahme erhoben und in einem Ticket verarbeitet:

1. Vor- und Nachname des Nutzers und des Sachbearbeiters
2. E-Mail-Adresse des Nutzers und des Sachbearbeiters
3. Bearbeitungsverlauf
4. Betreff (Kurzbeschreibung)
5. Ausführliche Beschreibung des Problems
6. An die Anfrage gehängte Dateien
7. Bearbeitungsstatus der Anfrage
8. Bearbeitungsbereich (Support-Queue) = Gruppe der Sachbearbeiter
9. Benutzername des Nutzers und des Sachbearbeiters
10. Inhalt der Lösung
11. Zeitstempel

Dabei werden nur die jeweils notwendigen Daten erhoben.

3. Fristen für Sperrung und Löschung der Daten

Für die Beantwortung von Rückfragen, zur Qualitätssicherung der vom RZ angebotenen Dienste, zur Bildung einer Wissensdatenbank ohne personenbezogene oder personenbeziehbare Daten

sowie zur Erhebung von Kennzahlen, aus denen Maßnahmen zur Verbesserung von Diensten abgeleitet werden können, verbleiben die Tickets für 7 Monate nach Abschluss in der Queue. Im Anschluss werden die Tickets vollständig gelöscht.

4. Auswertung

Die nachfolgend erläuterten Indikatoren helfen, eine Häufung von Störungen frühzeitig zu erkennen und aktiv Maßnahmen zur Vermeidung von ungeplanten Abweichungen zu ergreifen.

Zur Qualitätssicherung des Supports dürfen Statistiken aufgeschlüsselt nach Kundengruppen (Bedienstete der UR, der OTH und des UKRs sowie Studierende der UR und der OTH und Externe) ausschließlich über diese Indikatoren durchgeführt werden (nach Maßgabe § 3 Nutzungsregeln der Dienstvereinbarung):

1. Anzahl bzw. Art der Vorfälle
2. Anzahl der vom Service-Desk bearbeiteten Vorfälle, aufgeschlüsselt nach Kategorien
3. Anzahl doppelter Vorfälle
4. Anzahl wiederholt auftretender Vorfälle mit bereits bekannten Lösungswegen
5. Anzahl der eskalierten Tickets, aufgeschlüsselt nach Queues
6. Erstlösungsrate: Prozentualer Anteil der Vorfälle, die vom Service-Desk unmittelbar beim ersten Kontakt gelöst werden können - aufgeschlüsselt nach Kategorien

5. Personen mit Zugriffsberechtigung

Die Mitarbeiter des Rechenzentrums haben lesenden und schreibenden Zugriff zu den Bereichen, bei denen sie an der Problemlösung beteiligt sind. Darüber hinaus haben der IT-Service-Manager sowie sein Stellvertreter lesenden und schreibenden Zugriff auf das gesamte System.

Regensburg, den 12.11.2019

Regensburg, den 12.11.2019

gez.
Dr. Christian Blomeyer
Kanzler

gez.
Thomas Grimm
Personalratsvorsitzender