

Dienstvereinbarung über die Nutzung eines Trouble-Ticket-Systems (TTS) beim IT-Einsatz innerhalb der CAU

zwischen dem

Präsidium der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

vertreten durch den Kanzler,
Herrn Dr. O. Herrmann

und dem

Personalrat (W) der CAU

vertreten durch den Vorsitzenden,
Herrn Prof. Dr. Manfred Bölter

sowie dem

Personalrat der CAU

vertreten durch die Vorsitzende,
Frau Christa Heller

1. Gegenstand der Dienstvereinbarung

Diese Dienstvereinbarung definiert den technischen und organisatorischen Rahmen für den Betrieb eines automatisierten Systems zur Verwaltung und Dokumentation von Anfragen, Störungen, Problemlösungen und Änderungen beim IT-Einsatz (TTS) innerhalb der CAU.

2. Ziele

Die in der CAU verwendete Informations- und Kommunikationstechnologie (IT) unterstützt die Beschäftigten in der Erledigung der zugewiesenen Aufgaben. Ein Großteil der Arbeitsabläufe in der CAU ist auf IT angewiesen.

Damit behindern Störungen und Probleme der IT die Beschäftigten in ihrer Arbeit und die CAU in der Erbringung ihrer Leistungen.

Zur schnellen und konsistenten Bearbeitung und Behebung dieser Probleme und zur Planung und Durchführung von Änderungen an der IT kann ein automatisiertes Verfahren eingeführt werden.

Ein sogenanntes Trouble-Ticket-System (TTS) stellt dem IT-Service ein Arbeitsmittel zur Verfügung, um automatisiert Anfragen, Störungen, Probleme und Änderungen an der IT zu verwalten und, die anfallenden Aufgaben besser zu koordinieren.

Das TTS soll den für die IT Verfahren und die IT Services Verantwortlichen Kennzahlen über Fehlerhäufigkeiten als Grundlage für eine veränderte Planung liefern, um beispielsweise Arbeitsabläufe, Geräte oder Programme mit hoher Fehleranfälligkeit durch andere, besser geeignete Varianten zu ersetzen.

Das TTS soll den Beschäftigten im IT Service eine bessere Information über den Fortgang der Aufgabenbearbeitung und mögliche Ansprechpartner geben und die Maßnahmen zur

Fehlerbehebung dokumentieren.

Mitglieder der CAU haben die Möglichkeit, Störungen, Anfragen oder Problem-beschreibungen direkt über das TTS, über Telefon oder per E-Mail an den IT-Service weiterzuleiten.

Alle Anfragen, Störungen und Probleme, die eine weitere Bearbeitung erfordern, werden im TTS erfasst. Anfragen, die sofort beantwortet werden sowie Störungen einfachster Art, die sofort behoben werden können (Monitor nicht eingeschaltet o.ä.), werden nicht erfasst.

3. Grundsätze

Mit der Dokumentation administrativer Vorgänge oder der getroffenen Schritte zur Problembeseitigung entstehen im TTS besondere Sammlungen personenbezogener Daten der Nutzer/innen und des IT-Personals.

Diese Daten dürfen nicht zu Zwecken der Verhaltens- oder Leistungskontrollen ausgewertet werden. Aus diesem Grund werden technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die jegliche Verhaltens- und Leistungskontrolle ausschließen.

4. Art der verarbeiteten Daten

Als Daten werden im Zuge der Problemaufnahme durch den IT-Service bei der Nutzerin bzw. dem Nutzer abgefragt und in einem elektronischen Formular gespeichert:

- Anrede, Name, Vorname, Benutzerkennung,
- E-Mailadresse, Rufnummern, Faxnummern,
- Fakultät/Firma, Institut,
- Adresse, Gebäude, Raumnummer,
- Problembeschreibung,
- Zusätzlich werden bei der Weiterbearbeitung des Trouble-Tickets die Namen der damit befassten Personen des IT-Service, die Art der getroffenen Maßnahmen - bei Hardware-Problemen Gerätehersteller und -typ - und der Status der Bearbeitung in dem TTS-System festgehalten.

Dabei werden nur die Daten erfasst, die notwendig sind. Es handelt sich bei der obigen Aufzählung insoweit um eine maximale Datenerfassung.

4. Betroffener Personenkreis

Durch die Erhebung dieser Daten sind alle Personen betroffen, die die Dienste des IT-Service in Anspruch nehmen, sowie die im IT-Service betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

5. Fristen zur Löschung der Daten

1. Nach Ablauf von 60 Monaten werden in monatlichen Rhythmus alle erfassten Daten, die älter als 5 Jahre sind, gelöscht.

2. Innerhalb der ersten 24 Monate nach Inkrafttreten dieser Dienstvereinbarung wird geprüft, ob sich die personenbezogenen Teile der erfassten Daten gem. Ziffer 4, erste vier Spiegelpunkte von allen übrigen Daten getrennt löschen lassen. Ist dieses technisch möglich, wird Satz 1 der Ziffer 6 durch folgenden Satz ersetzt: „Nach Ablauf von 12 Monaten werden im monatlichen Rhythmus alle personenbezogenen Teile der gem. Ziffer 4, erste vier Spiegelpunkte erfassten Daten, die älter als ein Jahr sind, gelöscht“, Satz 2 entfällt dann. Sollte sich erst zu einem späteren Zeitpunkt, z. B. durch den Erwerb anderer Software, die Möglichkeit der Datentrennung ergeben, wird ebenso verfahren.

6. Empfänger der Daten

Das TTS kann nur von autorisiertem Personal im IT Service benutzt werden, das sich gegenüber dem System mit Kennung und Passwort identifizieren muss. Dazu können auch studentische Hilfskräfte gehören.

7. Weitergabe der Daten an Dritte

Eine Weitergabe der gespeicherten Daten an Dritte erfolgt nicht.

8. Geltungsdauer und Kündigung

Diese Dienstvereinbarung tritt mit dem Tag der Unterzeichnung in Kraft.

Jede Partei kann diese Vereinbarung kündigen, wenn Verhandlungen über einen von ihr unterbreiteten Vorschlag zur Veränderung oder Ergänzung dieser Vereinbarung nicht binnen drei Monaten nach seiner Unterbreitung zu einer Einigung geführt haben. Die Kündigungsfrist beträgt sechs Monate, gerechnet von der Unterbreitung des Vorschlags.

9. Schlussbestimmungen

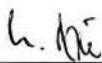
Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ungültig oder unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Teile unberührt.

Diese Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung in Kraft.

Datum: 19. Januar 2009



Dr. Oliver Herrmann
Kanzler der CAU



Prof. Dr. Bölter
Personalrat (W)



Christa Heller
Personalrat