



**Dienstvereinbarung zur Einführung, Betrieb und Änderung eines
Ticket- und Workflow-Systems in der Universität Siegen**

zwischen

dem Personalrat für wissenschaftliches und künstlerisches Personal,

dem Personalrat der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
in Technik und Verwaltung

und

der Universität Siegen

vertreten durch Rektor und Kanzler

Stand: Dezember 2017

Vorbemerkung:

Aus Vereinfachungsgründen wird in dieser Vereinbarung auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten somit gleichwohl für jedes Geschlecht.

Präambel

Die Universität Siegen hat sich entschlossen, eine Modernisierung ihres serviceorientierten IT Managements vorzunehmen. Diese Modernisierung soll durch eine höhere Servicequalität und eine gezielte Ausrichtung der IT-Dienstleistungen entlang der Kunden- und Nutzerwünsche erreicht werden.

Einen Orientierungsrahmen für die Erreichung dieser Ziele bieten international anerkannte Standards aus dem Bereich des IT-Service-Managements. Ein zentraler Bestandteil dieser Standards ist die professionelle Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen. Für die effektive und effiziente Bearbeitung solcher Anfragen wird als spezielle Software ein Ticket- und Workflow-Systems zentral eingeführt und zur dezentralen Nutzung bereitgestellt.

Bei der Einführung und Nutzung des Ticket-Systems verfolgen Dienststelle und Personalräte u.a. das gemeinsame Ziel die Behandlung gemeldeter Serviceanfragen und Störungen von Mitarbeitern sowie Angehörigen der Universität Siegen für die Aufgabenerfüllung zu ermöglichen und zu vereinfachen. Einhergehend wird den Mitarbeitern und Angehörigen der Universität Siegen der weitestgehend mögliche Schutz ihrer berechtigten persönlichen Belange und ihrer Persönlichkeitsrechte entsprechend dem Landesdatenschutzgesetz NRW gewährt. Fachgerechte und transparente Zusammenarbeit, vereinbarte Prozesse und Verfahren sowie eine gemeinsame Datengrundlage sind eine wichtige Basis dafür.

Diese Dienstvereinbarung wird im Einvernehmen zwischen den Personalräten und der Dienststelle geschlossen. Dienststelle und Personalräte stimmen darin überein, dass die Einführung des Ticket-Systems nicht der letzte Schritt in dem genannten IT-Service-Management Projekt sein wird. Diese Vereinbarung soll daher auch dazu beitragen, dass Beschäftigte und Personalräte ihre Anliegen konstruktiv in den weiteren Projektverlauf einbringen können.

§ 1. Gegenstand und Geltungsbereich

- (1) Diese Dienstvereinbarung regelt die Einführung, Anwendung und den Änderungs- und Weiterentwicklungsprozess eines Ticket- und Workflow-Systems (im Nachfolgenden Ticket-System genannt) in der Universität Siegen, die organisatorische und datenverarbeitungstechnische Umsetzung sowie die Beteiligung von Beschäftigten und den Personalvertretungen.
- (2) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Mitarbeiter der Universität Siegen, die Beschäftigte im Sinne des Personalvertretungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen - Landespersonalvertretungsgesetz - in der jeweils geltenden Fassung sind.
- (3) Personen, die nicht unter § 1 Abs. 2 fallen und die Zugang zu den Daten des Ticket-Systems haben, sind auf die Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung zu verpflichten.
- (4) Das Ticket-System unterscheidet zwischen folgenden, von dieser Dienstvereinbarung betroffenen Nutzern:
 - a. Systemadministratoren: Systemadministratoren planen, installieren, konfigurieren und pflegen die informationstechnische Infrastruktur des Ticket-Systems
 - b. Agenten: Agenten haben unterschiedliche rollenbasierte Zugriffsrechte auf Ticket-Warteschlangen (Queues), die sie entsprechend dieser Rechte abarbeiten können.
 - c. Anwender: Anwender sind alle anderen Nutzer, die das Ticket-System zur Erstellung und Bearbeitung von eigenen Serviceanfragen und Störungen nutzen.
- (5) Bei wesentlichen Änderungen oder Erweiterungen der Funktionalität des Ticket-Systems sind die Personalräte zu beteiligen und ggf. die Dienstvereinbarung und ihre Anlagen (insbesondere Reports) neu abzustimmen.

§ 2. Ziele und Grundsätze

- (1) Zur Unterstützung einer nachvollziehbaren Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen und daraus resultierenden Arbeitsabläufen, wird ein Ticket- und Workflow-System eingeführt. Das Ticket-System dient der systematischen Erfassung der über verschiedene Medien (E-Mail, Telefon, Webformular, etc.) eingehenden Anfragen und Störungen, ihrer Klassifizierung und Weiterleitung an die zuständigen Agenten sowie der Bearbeitung und Dokumentation.
- (2) Den Anwendern soll das Ticket-System eine bessere Information und Übersicht über den Bearbeitungsstand ihrer Serviceanfrage geben und für die Agenten die jeweiligen Arbeitsabläufe nachvollziehbar dokumentieren. Zur Optimierung des Bearbeitungsvorgangs bietet das Ticket-System die Möglichkeit einer verbesserten Koordination und Terminierung der Aufgaben. Die Dokumentation stellt darüber hinaus sicher, dass das bei der Bearbeitung von Tickets erworbene Wissen anderen Agenten ebenfalls zur Verfügung steht. Den Verantwortlichen in

den (IT-)Serviceeinrichtungen soll das Ticket-System Informationen über die Nachfrage und Abläufe liefern, anhand derer das Serviceangebot optimiert werden kann.

- (3) Die im Ticket-System gespeicherten personenbezogenen und datenschutzrelevanten Daten dürfen nur verwendet werden, um die Lösung der jeweiligen Probleme sicherzustellen.
- (4) Die Systemadministratoren, Agenten und Anwender sind in geeigneter Weise in die Handhabung des Ticket-Systems einzuweisen.

§ 3. Leistungs- und Verhaltenskontrolle

- (1) Diese Dienstvereinbarung dient dem Schutz der Angestellten und Angehörigen der Universität Siegen vor unzulässigem Gebrauch ihrer persönlichen Daten. Insbesondere ist die Nutzung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgeschlossen.
- (2) Es dürfen keine Profile (z.B. Verhaltens- oder Nutzungsprofile) von Beschäftigten erstellt werden
- (3) Auswertungen sind nur auf Problemfallebene erlaubt, nicht für einzelne Personen und Personengruppen. Die vorgesehenen Auswertungen (Reports) sind in der Anlage 2 abschließend aufgeführt.
- (4) Die Dienststelle verzichtet darauf, Informationen, die durch eine Verletzung der Dienstvereinbarung gewonnen wurden, als Beweis in ein arbeits- oder disziplinarrechtliches Verfahren einzubringen. Im Einzelfall können abweichende Regelungen zwischen Arbeitgeber und Personalrat getroffen werden.

§ 4. Datenschutz

- (1) Die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiter werden geachtet und geschützt. Dies bedeutet, dass die Zwecke der für die im Ticket-System gespeicherten und verarbeiteten personenbezogenen Daten der Beschäftigten gesetzlich, tarifvertraglich oder durch Dienstvereinbarung geregelt sind und die gespeicherten Daten vor Missbrauch geschützt werden.
- (2) Der Umfang der erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten ist in der Anlage 1 dokumentiert. Die Zugriffsrechte auf diese Daten sind auf das Minimum zu beschränken. Das hierfür erstellte Verzeichnisse nach Landesdatenschutzgesetz wurde dem Datenschutzbeauftragten zur Abnahme vorgelegt.
- (3) Die Verarbeitung von Daten und gewonnenen Informationen erfolgt ausschließlich zum im Verzeichnisse bestimmten Zweck.
- (4) Es erfolgt kein Datenaustausch mit anderen Systemen, außer zu Zwecken der Benutzerverwaltung und Authentisierung.

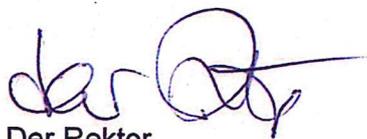
§ 5. Rechte der Personalräte

- (1) Die Personalräte haben das Recht, das Ticket-System auf die Einhaltung der Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung zu prüfen. Hierzu kann der Personalrat in die erforderlichen Fachkonzepte und einschlägigen Dokumentationen Einsicht nehmen. Zudem werden den Personalräten Fragen zum Ticket-System von sachkundigen Personen beantwortet.
- (2) Die Personalräte haben das Recht, für die Prüfung Sachverständige ihrer Wahl hinzuzuziehen, soweit eine umfassende Verschwiegenheit des Sachverständigen sichergestellt ist.
- (3) Stellen Personalräte oder Sachverständige bei einer Überprüfung fest, dass Bestandteile des Ticket-Systems nicht entsprechend den Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung betrieben werden, so ist der Sachverhalt unverzüglich zwischen Dienststelle und den Personalräten zu klären.
- (4) Die Personalräte erhalten die Möglichkeit, die Auswertungen (Anlage 2) im System einzusehen.
- (5) Die Personalräte können Verbesserungen des Ticket-Systems initiieren.
- (6) Die Personalräte haben das Recht an Informations- und Schulungsmaßnahmen der Dienststelle teilzunehmen bzw. externe Schulungen zu besuchen.
- (7) Die Personalräte haben das Recht, in begründeten Einzelfällen Ihres Vertretungsbereichs in personenbezogene Vorgänge unter Mitwirkung eines Mitarbeiters der Dienststelle Einsicht zu nehmen.

§ 6. Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.
- (2) Die Anlagen zu dieser Dienstvereinbarung sind deren Bestandteil.
- (3) Die Dienstvereinbarung und deren Anlagen können im beiderseitigen Einvernehmen geändert werden.
- (4) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt sie bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung in all ihren Bestandteilen fort. Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen der Vereinbarungen nicht berührt.

Siegen, den 29. JAN. 2018



Der Rektor
(Univ.-Prof. Dr. Holger Burckhart)



Der Kanzler
(Ulf Richter)



Personalrat für das wiss. u. künstler.
Personal
(Hans-Friedrich Schaefer)



Personalrat für Mitarbeiter(innen)
in Technik und Verwaltung
(Herwart Mundersbach)

Anlagen

1. Im Ticket-System gespeicherte Daten
2. Ticket-System Statistiken

Anlage 1

Art der gespeicherten Daten

Lfd. Nr.	Bezeichnung
1	Name des Anwenders
2	E-Mail-Adresse des Anwenders
3	Benutzername
4	Kundennummer (= E-Mail-Adresse)
5	Interne Durchwahl
6	Zeitpunkt der letzten Anmeldung im Kundenportal
7	Inhalt der Anfrage
8	Zeitpunkt der Anfrage
9	Kundenhistorie
10	Name des bearbeitenden Mitarbeiters
11	Inhalt der Antwort
12	Zeitpunkt der Bearbeitung
13	Art der Bearbeitung (z.B. Nutzerrückruf, Notiz hinzugefügt, Weiterleiten, Schließen)
14	Dienstanschrift des Mitarbeiters (über Signatur)
15	Inhalt von internen Notizen zu einem Ticket
16	Organisatorische Zuordnung des Mitarbeiters (über Queue)
17	Individuelle Rechte des Mitarbeiters bezogen auf einzelne Queues
18	Rolle des Mitarbeiters (Agent, Systemadministrator, Queue-Admin, etc.)
19	Globale Rechte des Mitarbeiters basierend auf seiner Rolle
20	Benutzername der Mitarbeiter
21	Anmeldestatus der Mitarbeiter
22	Anmeldezeitpunkt der Mitarbeiter

Anlage 2

Ticket-System Statistiken

Lfd. Nr.	Bezeichnung	Zeitpunkte der Erstellung	Zugriffsberechtigte
1-4	Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Priority / State / Queue / Service	Individuell, nicht regelmäßig	Systemadministratoren
5-9	Monthly overview of all tickets created in the last month per Ticket-Type / Priority / State / Queue / Service	Individuell, nicht regelmäßig	Systemadministratoren
10-13	Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Priority/ State / Queue/ Service	Individuell, nicht regelmäßig	Systemadministratoren
14-16	Number of currently open tickets per Ticket-Type and Priority / Queue / Service	Individuell, nicht regelmäßig	Systemadministratoren