

Zwischen

der

Universität Heidelberg, vertreten durch den Rektor,

Herrn Professor Dr. Dr. h.c. Bernhard Eitel,

dieser vertreten durch die Kanzlerin,

Frau Dr. Angela Kalous

und

dem

Personalrat der Universität Heidelberg, vertreten durch die Vorsitzende,

Frau Doris Weibel

wird folgende

DIENSTVEREINBARUNG

zum Betrieb des Trouble Ticket Systems (OTRS)

für die Beschäftigten im Bereich der Universität Heidelberg

zu den Beteiligungstatbeständen § 75 (4) Nr. 11 und Nr. 13 LPVG ¹

abgeschlossen:

Präambel

Die Universität Heidelberg hat sich in ihrem Strategiepapier u.a. zum Ziel gesetzt, den Service für Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Studierende zu verbessern.

Neben der persönlichen und telefonischen Erreichbarkeit zur Serviceerbringung überwiegen mittlerweile elektronische Anfragen. Mit Hilfe des beschriebenen Trouble Ticket Systems werden diese Anfragen durch fachlich geschultes Personal gezielt, umfassend und vollständig beantwortet bzw. wird dafür gesorgt, dass Anfragen ohne größere Wartezeiten und Verzögerungen an fachkompetente Personen zur Bearbeitung weitervermittelt werden.

¹ Die Beteiligungstatbestände sind zu benennen; nicht benannte Beteiligungstatbestände bedürfen der gesonderten Beteiligung des PR

§ 1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Universität Heidelberg, die das Trouble Ticket System OTRS als Arbeitsmittel nutzen und Beschäftigte i.S. des Landespersonalvertretungsgesetzes sind.

Eine Produktbeschreibung, die die zur Anwendung kommenden Funktionalitäten abschließend kennzeichnet, ist in den „Angaben zum Verfahrensverzeichnis nach § 11 LDSG BW“ (Verfahrensverzeichnis) mit dem Titel „Trouble Ticket System für Anfragen und Störungsmeldungen der Universität Heidelberg“ in der aktuell gültigen Fassung hinterlegt. Ziel und Zweck der funktionalen Positivliste (Abschnitt 3 des Verfahrensverzeichnisses) ist, bei einer Erweiterung des funktionalen Umfangs feststellen zu können, ob es sich im personalvertretungsrechtlichen Sinne um eine wesentliche Änderung oder Erweiterung handelt.

Unter „personenbezogenen Daten“ sind die personenbezogenen Daten der Beschäftigten i.S. von § 3 Abs. 3 luK-R-DV (luK-Rahmen-Dienstvereinbarung) zu verstehen.

§ 2 Speicherung von Daten

Die personenbezogenen gespeicherten Daten sind nicht dazu bestimmt, eine Verhaltens- oder Leistungskontrolle durchzuführen (siehe § 11 Abs. 1 luK-R-DV). Keine/r der mit dem System arbeitenden Beschäftigte/n erbringt seine/ihre Arbeitsleistung ausschließlich mit dem Trouble Ticket System.

Die auf die Beschäftigten beziehbaren Personendaten werden entsprechend den im Verfahrensverzeichnis in der aktuell gültigen Fassung dokumentierten Fristen gelöscht.

Auswertungen dienen ausschließlich statistischen Zwecken und der organisatorischen Steuerung der Beantwortungsstrategien und beziehen sich nicht auf eine/n einzelne/n Beschäftigte/n.

§ 3 Nutzung der Daten

Statistische Auswertungen erfolgen ausschließlich zu den Zwecken nach § 2.

Statistische Auswertungen umfassen (Standardauswertungen i.S. von § 10 luK-R-DV):

die pro Gruppe anfallenden Anfragen. Die Anfragen werden in historischen Reporten erfasst; je nach Bedarf: stündlich, täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich.

die Zeitdauer zwischen Eingang der Anfrage, erster Antwort der OTRS-Bearbeiter/innen sowie letzter Eintrag zur Anfrage.

Darüber hinaus werden keine weiteren Statistiken erstellt bzw. Auswertungen gefertigt und gespeichert. Im Besonderen wird keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle mit den im OTRS gespeicherten Daten durchgeführt.

Eine Änderung setzt ein erneutes Beteiligungsverfahren nach dem LPVG voraus.

Die eingehenden Anfragen (Mails, WEB-Anfrage, ...) werden Gruppen zugeordnet und von einem/r OTRS-Bearbeiter/in der Gruppe beantwortet oder an eine andere Gruppe weitergeleitet.

§ 4 Datenanzeige

Die ins System OTRS eingetragenen Bearbeiter/innen sowie die Systemadministratorinnen und -administratoren haben über eine Web-Maske Zugriff auf die für ihre jeweilige Gruppe, die Systemadministratorinnen und -administratoren auf alle Gruppen, eingehenden und alle eingegangenen Anfragen sowie die Antworten und internen Vermerke.

Auf die unter § 3 genannten Auswertungen haben nur die Systemadministratorinnen und -administratoren Zugriff. Auf Antrag können ins System OTRS eingetragene Beschäftigte Zugriff auf diese Statistiken erhalten.

§ 5 Zugriffsberechtigungen

Die auf das System zugriffsberechtigten Personen werden im OTRS hinterlegt.

Die Liste der OTRS-Bearbeiter/innen mit Administrationsrechten für das System werden in geeigneter Weise offengelegt und Änderungen den betroffenen Beschäftigten bekannt gemacht.

§ 6 Schlussbestimmungen

Diese Dienstvereinbarung tritt am Tag ihrer Unterschrift in Kraft und ersetzt die Dienstvereinbarung zum Betrieb des Trouble Ticket Systems (OTRS) vom 28.11.2012. Sie kann mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden (erstmalig zwei Jahre nach Inkrafttreten). Diese Dienstvereinbarung bleibt nach Kündigung bis zum Inkrafttreten einer neuen Dienstvereinbarung zum Betrieb des Trouble Ticket Systems (OTRS) gültig.

Alle in dieser Dienstvereinbarung genannten Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung. Änderungen und Erweiterungen des Systems setzen ein erneutes Beteiligungsverfahren des Personalrats nach dem LPVG voraus.

Heidelberg, den 16. 8. 17
Universität Heidelberg



Dr. Angela Kalous, Kanzlerin

Heidelberg, den 17. 08. 17
Personalrat der Universität Heidelberg



Doris Weibel, Vorsitzende