

# Dienstvereinbarung

zum Betrieb

eines E – Mail Portals

---

**Zwischen der**

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

**und dem**

Personalrat

der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

**wird folgende Dienstvereinbarung geschlossen:**

## Präambel

Die Universität Heidelberg hat sich in ihrem Strategiepapier u. a. zum Ziel gesetzt, den Service für deutsche und ausländische Studierende und Studienbewerber/innen zu verbessern.

Mit der Inbetriebnahme des E-Mail Portals erfolgt ein weiterer Schritt zur Verbesserung dieses Services.

Mithilfe des E-Mail Portals werden Anfragen auf elektronischem Weg durch fachlich geschultes Personal gezielt, umfassend und vollständig beantwortet bzw. dafür gesorgt, dass Anfragen ohne größere Wartezeiten und Verzögerungen an fachkompetente Personen weiter vermittelt werden.

## **§ 1**

### **Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Universität Heidelberg, die die Telefonanlage und das E-Mail Portal nutzen und der Personalvertretung unterliegen.

Eine Produktbeschreibung ist als Anlage 1 beigefügt. Sie ist Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und wird auf der Homepage des URZ/Team-Telefon hinterlegt. Sie umfasst auch die verwendeten Hard- und Software-Komponenten.

Unter „personenbezogenen Daten“ sind die personenbezogenen Daten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verstehen.

## **§ 2**

### **Speicherung von Daten**

Bei der Arbeit im E-Mail Portal werden ausschließlich die in der Anlage 2 aufgeführten personenbezogenen Daten erhoben und gespeichert. Eine Leistungskontrolle findet nicht statt.

## **§ 3**

### **Nutzung der Daten**

1. Statistische Auswertungen erfolgen ausschließlich gemäß den Ziffern 2 und 3. Dazu werden ein- und ausgehende E-Mails archiviert und gespeichert.
2. Die Arbeitsplätze des E-Mail Portals werden für statistische Auswertungen und zu Zwecken der Einsatzsteuerung in Gruppen aufgeteilt. Die Gruppen bestehen aus mehreren Agenten sowie einem Supervisor.

Die einzelnen Arbeitsplätze sind durchnummeriert und werden wechselweise je nach Aufkommen, Tages- und Jahreszeit besetzt. Von den Agenten werden keine personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert.

Die Einsatzpläne erstellt der Supervisor.

3. Statistische Auswertungen sind abschließend in Anlage 3 aufgelistet.

Darüber hinaus werden keine weiteren Statistiken erstellt, ausgewertet und gespeichert.

Eine Änderung setzt ein erneutes Beteiligungsverfahren nach dem LPVG voraus.

#### **§ 4**

### **Datenanzeige**

1. Die Mitarbeiter und die Supervisor haben über PC Zugriff auf die aktuelle Datenanzeige am Arbeitsplatz (Echtzeitdaten) des ACD-Systems.
2. Auf die historischen Daten und die unter § 3 genannten Daten hat nur der Supervisor Zugriff.

#### **§ 5**

### **Übermittlung der personenbezogenen Daten**

Personenbezogene Daten, die im E-Mail Portal erhoben und gespeichert werden, werden nicht an Dritte übermittelt.

#### **§ 6**

### **Löschung von personenbezogenen Daten**

E-Mails, die nicht direkt durch die Agenten des Portals beantwortet werden können, werden an fachkompetente Personen weitergeleitet. Die personenbezogenen Daten werden spätestens nach 90 Tagen physikalisch gelöscht.

Statistische Auswertungen (§ 3) sind hiervon ausgenommen.

#### **§ 7**

### **Zugriffsberechtigungen**

Die auf das System zugriffsberechtigten Personen werden im ACD-System hinterlegt.

#### **§ 8**

### **Kontrolle der Dienstvereinbarung**

Zugriffe auf personenbezogene Daten werden protokolliert.

#### **§ 9**

### **Sonstiges**

1. Die beteiligten MitarbeiterInnen erhalten eine bedarfsorientierte Schulung.
2. Es ist **nicht** gestattet, private E-Mail Schriftwechsel zu führen.

## **§ 10**

### **Schlussbestimmungen**

1. Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.09.2007 in Kraft. Sie kann erstmals zum 31.12.2008 mit einer Frist von 3 Monaten und zum Jahresende gekündigt werden.
2. Alle in dieser Dienstvereinbarung genannten Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung.
3. Änderungen und Erweiterungen des E-Mail Portals setzen ein erneutes Beteiligungsverfahren des Personalrats nach dem LPVG voraus.

**Heidelberg, den  
Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg**

**Heidelberg, den  
Personalrat der Universität Heidelberg**

---

Professor Dr. Dr. h.c. Peter Hommelhoff  
Rektor

---

Manfred Uhler  
Vorsitzender