

Dienstvereinbarung über den Betrieb des Telekommunikationssystems

Zwischen der Fachhochschule Bielefeld (Dienststelle)

- vertreten durch Präsidentin und die Vizepräsidentin für Wirtschaft und Personal -

und dem Personalrat sowie dem Personalrat für die wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Personalräte)

- vertreten durch die Personalratsvorsitzenden

wird gemäß § 72 Landespersonalvertretungsgesetz Nordrhein-Westfalen (LPVG) folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

§ 1

Gegenstand der Vereinbarung

Diese Dienstvereinbarung gilt für die von den o.g. Personalräten vertretenen Beschäftigten. Sie ist die Grundlage für den Betrieb des Telekommunikationssystems (zukünftig VoIP-System) der Fachhochschule Bielefeld.

§ 2

Zielsetzung

1. Die bestehende zentrale, mit der Universität Bielefeld gemeinsam betriebene Telefonanlage (TK-Anlage) kann ab Ende 2013 nicht mehr genutzt werden, da die Universität Bielefeld die TK-Anlage durch Voice-over-IP-Technologie (VoIP-Technologie) ersetzt und die alte TK-Anlage außer Betrieb nimmt. Die Fachhochschule Bielefeld muss daher ebenfalls auf VoIP umstellen. Dies geschieht durch eine schrittweise Anpassung und Ausweitung auf die gesamte Hochschule.
2. Ziel dieser Dienstvereinbarung ist es, den Betrieb des VoIP-Systems unter dem Grundsatz des Schutzes personenbezogener Daten und der Garantie auf ungehinderten Gebrauch des gesprochenen Wortes zu ermöglichen sowie eine effektive Kostenkontrolle dienstlicher und privater Telefongespräche zu gewährleisten.
3. Das VoIP-System dient ausschließlich der Nachrichtenübermittlung. Von dem VoIP-System erfasste und gespeicherte Daten dürfen nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten verwendet werden.

§ 3

VoIP-System und Leistungsmerkmale

1. In der Fachhochschule Bielefeld ist die in § 2 Abs. 1 genannte TK-Anlage im Einsatz. Die Telefonanlage stellt insgesamt folgende Dienste bereit:

a) Telefon, Telefax,

- b) Anrufbeantworter und
- c) Datenfernübertragung.

Als Telefon-Endgeräte werden Telefonapparate (mit Display, Freisprecheinrichtung und freiwillig Videokamera) und PC-Software eingesetzt.

2. Die Umsetzung des VoIP-Systems ist dem „Betriebskonzept zur VoIP-Telefonie an der Fachhochschule Bielefeld“ zu entnehmen. Die Personalräte haben jederzeit Zugriff auf das Betriebskonzept. Jede mitbestimmungsrelevante Änderung des Betriebskonzepts wird rechtzeitig vorab mitgeteilt. Die Beteiligungsrechte der Personalräte bleiben unberührt.

3. Alle in Anlage 2 beschriebenen Leistungsmerkmale des VoIP-Systems können von allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern genutzt werden.

Das Leistungsmerkmal „Rufumleitung extern“ wird nur im Rahmen von Telearbeit oder bei der Nutzung von Dienstmobiltelefonen eingerichtet.

Die Nutzung des Leistungsmerkmals Videotelefonie geschieht auf freiwilliger Basis. In die Nutzerdokumentation (Web-Seiten und gedruckte Kurzdokumentation) werden Hinweise zum Datenschutz und auf das Recht zur informationellen Selbstbestimmung in Bezug auf dieses Leistungsmerkmal aufgenommen.

4. Wenn die Dienststelle im Rahmen der zulässigen technischen Möglichkeiten einzelne Leistungsmerkmale aus einem wichtigen Grund einschränkt oder sperrt oder im Zuge technischer Neuerungen weitere Leistungsmerkmale einsetzt, sind die Personalräte hierüber rechtzeitig und umfassend zu informieren. Die Beteiligungsrechte der Personalräte bleiben unberührt.

§ 4

Verarbeitung personenbezogener Daten

1. Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (§ 3 Abs. 1 DSGVO NRW).
2. Personenbezogene Daten dürfen von dem VoIP-System nur verarbeitet werden, wenn diese Verarbeitung unter Beachtung der Regelungen des Datenschutzgesetzes (DSG NRW) zulässig ist.
3. Art und Umfang der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten ergeben sich aus der Anlage 1.

§ 5

Grundsätze der Nutzung

1. Das VoIP-System ist grundsätzlich nur für Dienstgespräche zu nutzen. Dienstgespräche sind Verbindungen ausschließlich aus dienstlichem Anlass; alle anderen Verbindungen sind Privatgespräche.
2. Das VoIP-System darf von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Privatgespräche genutzt werden. Private Telefonate in das deutsche Festnetz dürfen nur in dringenden

Fällen geführt werden. Das Führen privater Telefongespräche ins Ausland ist nicht gestattet. Abgehende und kommende Privatgespräche dürfen den Dienstbetrieb nicht beeinträchtigen. Eine gesonderte Abrechnung erfolgt nicht.

3. Mit dem Führen eines privaten Gesprächs willigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Erfassung und Verarbeitung der Anschluss- und Verbindungsdaten nach Maßgabe der §§ 6 und 7 dieser Dienstvereinbarung ein. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden über die Regelung der Erfassung und der Verarbeitung der privat geführten Gespräche informiert. Verweigern Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ausdrücklich dieses Einverständnis, stehen diesen Mitarbeiterinnen oder diesen Mitarbeitern die TK-Anlagen nur für dienstliche Zwecke zur Verfügung.

4. Bei Telefongesprächen (intern oder extern), an denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Dienststelle beteiligt sind und bei denen entweder eine Konferenzschaltung oder die Funktion „Lauthören, Freisprechen“ zugeschaltet werden, ist in jedem Einzelfall die Zustimmung der übrigen Beteiligten einzuholen.

5. Die Beschäftigten entscheiden selbst darüber, ob sie bei kurzfristiger Abwesenheit von ihrem Arbeitsplatz die ankommenden Gespräche auf den Nebenstellenapparat umleiten, an dem sie selbst erreichbar sind. Die Umleitung von Gesprächen auf andere Nebenstellen ist – mit Ausnahme der Abwesenheitsvertretung – nur mit Einverständnis der Betroffenen zulässig.

§ 6

Datenerfassung und Datenauswertung

1. In dem VoIP-System werden Anschluss- und Verbindungsdaten sämtlicher Verbindungen erfasst.

2. Verbindungsinhalte werden weder abgehört noch aufgezeichnet. Davon ausgenommen sind Daten, die bestimmungsgemäß durch das Unified Messaging System als Voice-Mail oder Fax aufgezeichnet werden.

3. Anschluss- und Verbindungsdaten sind personenbezogene Daten, deren Verarbeitung für die Verbindung erforderlich ist. Die gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten sind in der Anlage 1 beschrieben.

4. Die gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten gemäß Anlage 1b) werden ausschließlich im Störfall zur Fehleranalyse genutzt und ausgewertet sowie spätestens 14 Tage nach Entstehen des Datensatzes gelöscht. Die gespeicherten Anschluss- und Verbindungsdaten gemäß Anlage 1c) werden ausschließlich zur Kosten- und Wirtschaftlichkeitskontrolle durch die oder den zuständigen Kostenverantwortlichen (DVZ) genutzt und ausgewertet sowie spätestens 3 Monate nach Entstehen des Datensatzes gelöscht.

§ 7

Datenschutz- und Datensicherheitsmaßnahmen

1. Datenschutz und Datensicherheit bei der Benutzung des VoIP-Systems werden durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gewährleistet, um die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten.

2. Technische Maßnahmen: Die technischen Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der IT-Sicherheit können der Dokumentation zur Vorabkontrolle entnommen werden. Verschlüsselung wird verwendet für

- den Transfer der Daten zur und von der Universität Bielefeld
- die Übertragung von Sprach- und Signalisierungsdaten von bzw. zu den Telefonendgeräten

3. Organisatorische Maßnahmen: Für das VoIP-System sind auf der Seite der Universität die organisatorischen Regelungen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der IT-Sicherheitsrichtlinie für das VoIP-basierte TK-System an der Universität Bielefeld zu entnehmen. Diese IT-Sicherheitsrichtlinie ist für alle Beschäftigten der Universität Bielefeld, die das VoIP-basierte TK-System betreuen oder betreiben, verbindlich. Auf der Seite der Fachhochschule Bielefeld sind die organisatorischen Regelungen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der IT-Sicherheitsrichtlinie für das VoIP-basierte TK-System an der Fachhochschule Bielefeld zu entnehmen. Diese IT-Sicherheitsrichtlinie ist für alle Beschäftigten der Fachhochschule Bielefeld, die das VoIP-basierte TK-System benutzen, betreuen oder betreiben verbindlich. Die IT-Sicherheitsrichtlinie wird den Personalräten vor der Inbetriebnahme ausgehändigt. Jede Änderung der IT-Sicherheitsrichtlinie wird rechtzeitig vorab mitgeteilt.

§ 8

Systemverwaltung und Wartung

1. Mit der Systemverwaltung sind die Datenverarbeitungszentrale der Fachhochschule Bielefeld (DVZ) und das Hochschulrechenzentrum der Universität Bielefeld (HRZ) betraut. Die administrativen Zugriffsberechtigungen auf das VoIP-System werden durch die DVZ und das HRZ festgelegt und verwaltet und auf Personen beschränkt, die diese für ihre Tätigkeiten benötigen. Die Vergabe ist zu dokumentieren. Die Rechte und Pflichten der Systemverwaltung ergeben sich aus den IT-Sicherheitsrichtlinien für das VoIP-System.

2. Arbeiten zur Wartung, Diagnose und Fehlerbehebung werden grundsätzlich durch die Systemverwaltung realisiert, bei Bedarf bzw. Verfügbarkeit werden Soft- und Hardwareupdates entsprechend den erforderlichen Sicherheitsbestimmungen durchgeführt. Alle ausgeführten Arbeiten zur Wartung und Fehlerbehebung sind zu protokollieren.

§ 9

Information und Rechte der Beschäftigten

Allen Beschäftigten wird eine nutzungsbezogene Information über die Neuerungen des VoIP-Systems, insbesondere über die Leistungsmerkmale, die Funktionsweise und den Inhalt dieser Dienstvereinbarung zur Verfügung gestellt.

§ 10

Rechte der Personalräte

1. Die Personalräte sind berechtigt, die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung auf der Seite der Fachhochschule Bielefeld in geeigneter Weise zu überprüfen. Dazu wird den Personalräten Zugang zu den beteiligten Systemen in der Fachhochschule gewährt.
2. Die Personalräte erhalten bei Aufforderung Einsicht in die Protokolle und Aufzeichnungen, die die Fachhochschule Bielefeld betreffen. Der oder die Datenschutzbeauftragte ist zu benachrichtigen.
3. Die Personalräte erhalten zur Wahrnehmung Ihrer Aufgaben jährlich eine Aufstellung über die bestehenden Berechtigungen und die personelle Zuordnung der Berechtigungen in der Fachhochschule Bielefeld.

§ 11

Inkrafttreten und Kündigung

Diese Dienstvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft.

Die Dienstvereinbarung kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten gsssekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Bielefeld, den 11.10.2013

Für den Personalrat

Die Vorsitzende

gez. K. Rietenberg

Für den Personalrat der wissenschaftlichen
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Vorsitzende

gez. Demoliner

Für die Fachhochschule Bielefeld

Die Präsidentin

gez. Rennen-Allhoff

Für die Fachhochschule Bielefeld

Die Vizepräsidentin für
Wirtschaft und Personal

gez. Schnier

Anlage 1: Art und Umfang der verarbeiteten personenbezogenen Daten

a) Stammdaten:

Zu jeder Nebenstelle bzw. jeder Nutzerin/jedem Nutzer werden folgende personenbezogenen Daten gespeichert:

- Name der Anschlussinhaberin/des Anschlussinhabers
- Raum-Nummer
- Standort / Gebäude
- Telefonnummer
- Alternativer Anzeigename
- Organisationsbereich

Ein separates Telefonverzeichnis ist nicht vorhanden; diese Funktion übernimmt ausschließlich das Identity-Management-System mit den darin enthaltenen Daten.

b) Verbindungsdaten zur Fehleranalyse:

Für jedes ein- oder ausgehende Gespräch sowie für jeden Verbindungsversuch werden in dem VoIP-System folgende Daten gespeichert:

- Datum und Uhrzeit
- Quell-Rufnummer
- Ziel-Rufnummer
- Ggf. Verbindungsdauer
- IP-Adresse des rufenden bzw. angerufenen Gerätes
- Technische Parameter der TK-Anlage

Diese Daten werden ausschließlich im Störfall zur Fehleranalyse und bei Missbrauchsverdacht durch die DVZ und das HRZ genutzt und ausgewertet. Sie werden automatisiert nach 14 Tagen gelöscht.

c) Verbindungsdaten zur Kostenkontrolle:

Der Telefonprovider der Fachhochschule liefert monatlich einen Einzelgebühreennachweis an den Kostenverantwortlichen (DVZ). Dieser enthält für alle abgehenden und zustande gekommenen Gespräche folgende Informationen:

- Datum und Uhrzeit
- Nebenstellenummer
- Ziel-Rufnummer, verkürzt um die letzten drei Stellen und Zielname
- Verbindungszeit
- Tarifzone

Auf einzelne Datensätze des Einzelgebühreennachweises wird nur anlassbezogen und ausschließlich zur Klärung der angefallenen Telefonkosten durch die DVZ zugegriffen. Der Einzelgebühreennachweis wird nach 3 Monaten gelöscht.

Anlage 2 – Leistungsmerkmale

- Das VoIP-TK-System/die Telefonendgeräte verfügen über folgende Leistungsmerkmale:
- Anruferliste kommend/gehend mit Datum und Uhrzeit
- Rückruf bei besetzt
- Rückruf bei frei
- Manager/Assistant Schaltung
- Gruppenruf max. 4 Teilnehmer
- an- und abmelden zum Sammelanschluss: individuell (linear oder zyklisch)
- Freisprechen + Lauthören
- Videotelefonie (nur ein Teil der Telefonendgeräte)
- Anrufübernahmegruppen
- Zweitanruf + Anrufübernahme auf der gleichen Nummer (Anklopfen und Makeln)
- Trennentaste
- Rücknahme bei Rufweiterverbinden
- Rufweitschaltung (nach Zeit) + sofort (für interne und externe Anrufe)
- Zielwahltaste
- 6er Konferenz
- Haltentaste
- MWI-Anzeige mit IXI (Hinweis: aktuell wird MWI mit IXI nicht genutzt)
- Individuelle Kurzwahl unter 0-9
- Verbinden
- Anruf übernehmen/ Rufannahme (answer)
- Ansprechschutz
- Remote Umleitung für eigenen Apparat einrichten
- Telefon sperren für externe Telefonie
- Webinterface zur Programmierung
- Anrufbeantworterfunktion
- Faxfunktion