

B. Bekanntmachungen nach § 78 Abs. 2 NPersVG

Die nachfolgende Dienstvereinbarung, unterzeichnet vom Präsidium der Leibniz Universität Hannover sowie vom Gesamtpersonalrat der Leibniz Universität Hannover, ist am 18.07.2012 abgeschlossen worden. Die Anlage 1 zu dieser Dienstvereinbarung (Handbuch "Incident-Management-Prozess und IT-Service Desk") kann bei Bedarf im Sachgebiet 21 eingesehen werden.

**Dienstvereinbarung
zur Einführung und zum Betrieb des
Ticket- und Workflow-Systems OTRS**
zwischen
dem Gesamtpersonalrat
und
der Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover

Vorbemerkung:

Aus Vereinfachungsgründen wird in dieser Vereinbarung nur die männliche Formulierungsform verwendet. Damit soll aber jedes Geschlecht ausdrücklich mit einbezogen sein.

1 Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Leibniz Universität Hannover.

2 Gegenstand, Ziele und Grundsätze

Die IT-Dienstleister der Leibniz Universität Hannover streben eine Modernisierung an, durch die eine höhere Service-Qualität und eine gezielte Ausrichtung entlang der Kundenwünsche erreicht werden soll.

Unter Orientierung an international anerkannten Standards aus dem Bereich des IT-Service-Managements soll eine Optimierung der Infrastruktur sowie der Aufgabenwahrnehmung erfolgen, die der Universität die zur Kommunikation und Kooperation erforderliche technische Unterstützung gewährleistet. Schnittstellen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sollen eindeutig definiert werden.

Im Rahmen dieser Zielsetzung soll das Ticket- und Workflow-System „Open Ticket Request System“ (OTRS) zur Unterstützung von Arbeitsabläufen in Servicebereichen und im Servicemanagement eingeführt werden. Das System dient der Förderung einer kooperativen, vertrauensvollen, transparenten und nutzerorientierten Betreuung der IT-Infrastruktur. Die effiziente Bearbeitung von Nutzeranfragen wie auch die Qualität der internen Kooperation soll unterstützt werden.

Im Rahmen dieser Zweckbestimmung regelt diese Dienstvereinbarung die Verarbeitung und Nutzung der im OTRS-System erhobenen Daten.

Sie soll den Schutz der berechtigten persönlichen Belange und der Persönlichkeitsrechte aller Beschäftigten der Leibniz Universität Hannover (LUH) sicherstellen.

Verhaltens- und Leistungskontrollen durch die mit dem OTRS-System erhobenen Daten oder individuelle und vergleichende Auswertungen erfolgen nicht.

3 Systemdokumentation

OTRS ist eine Webanwendung. Es handelt sich um eine Open Source Webapplikation, die mit jedem modernen Browser benutzt werden kann.

Der Aufruf von OTRS erfolgt nur von Rechnern, die sich im Campusnetz der LUH befinden.

Verknüpfungen des OTRS-Systems (Schnittstellen) erfolgen ausschließlich mit den in Anlage 5 genannten IT-Systemen und Anwendungen.

Das Handbuch „Incident-Management-Prozess und IT-Service Desk“ (Anlage 1) definiert

- die aktuelle Systemkonfiguration und den aktuellen Release-Stand

- die Einbindung der angebotenen Services der IT-Dienstleister in den Incident Managementprozess
- die Konfigurationsvorgaben (Rollen, Queues, u. a.) für den Betrieb von OTRS.
- die Verantwortlichkeiten der einzelnen Rollen sowie die Kategorien, die für ein Ticket vergeben werden können.
- die jeweiligen Festlegungen zu Queues, Rollen und Berechtigungen für alle von der OTRS-betreibenden Einrichtung angebotenen IT-Services

4 Auswertungen / Reports (Berichte)

4.1 Die in OTRS erfassten personenbezogenen Daten der Agenten² und Nutzer³ werden zur Identifikation der Personen und der Kommunikation zwischen Nutzern und Agenten oder zwischen Agenten untereinander genutzt. Es werden nur die jeweils erforderlichen personenbezogenen Daten erfasst.

4.2 Die Ticketdaten unterstützen die im Handbuch genannten ITIL-Prozesse und werden nur zur Verbesserung der Störungsbehebung und der Bearbeitung von Nutzeranfragen genutzt. Eine persönliche Identifizierung der Mitarbeiter am OTRS-System dient nur der Überprüfung der Zugriffsberechtigung und der Identifikation von Sachbearbeitern bei laufenden oder abgeschlossenen Vorgängen für ggfs. erforderliche Rückfragen.

Eine personenbezogene Auswertung der Logdateien ist nur bei sicherheitsrelevanten Vorgängen, z.B. unbefugtes Eindringen in das System, zulässig. In diesen Fällen sind der zuständige Personalrat und der Gesamtpersonalrat unverzüglich zu informieren.

In Anlage 2 sind die maximal genutzten Daten für die Erstellung und Bearbeitung der Tickets gelistet.

Die Auswertungen / Reports werden in Anlage 4 gelistet. Die Auswertungen/Reports werden nicht mit weiteren Daten verknüpft.

Reports (Berichte), die die Auswertung der unter den laufenden Nummern 1, 4 und 7 der Anlage 2 benannten Daten zum Ziel haben, sind nicht erlaubt und technisch auf der OTRS-Agenten-Ebene ausgeschlossen.

5 Serviceteams

Innerhalb eines durch eine Queue definierten Serviceteams werden individuelle Verhaltens – und Leistungsvergleiche durch geeignete Maßnahmen weitestgehend ausgeschlossen.

Die Arbeitsverteilung auf die jeweiligen Mitglieder eines Serviceteams erfolgt angemessen und sachgerecht.

Die zuständige örtliche Personalvertretung kann zu diesen Punkten Regelungen treffen.

Um monotone und schematische Tätigkeiten zu vermeiden, arbeiten die Beschäftigten des First-Level-Supports im Rahmen ihrer dienstlichen Tätigkeiten in den verschiedenen Second-Level-Einheiten.

6 Datenschutz und Löschfristen

Die Verfahrensbeschreibung gemäß § 8 Niedersächsisches Datenschutzgesetz mit den jeweiligen Löschfristen ist Bestandteil dieser Dienstvereinbarung (Anhang 3).

Die im OTRS-System erfassten Daten werden nur über den für die jeweiligen Daten erforderlichen Zeitraum gespeichert. Die jeweiligen Löschfristen werden in Anlage 3 genannt.

Das Anlegen einer Nutzerhistorie und eine Weitergabe der in OTRS gespeicherten personenbezogenen Daten an Dritte erfolgt nicht.

7 Schulungen

Für die mit der Bedienung von OTRS betrauten Beschäftigten werden vor Aufnahme der Arbeit mit dem OTRS-System Schulungen durchgeführt, bei denen die Beschäftigten auch in die Inhalte dieser Dienstvereinbarung unterwiesen werden.

² Bearbeiter der Tickets

³ Beschäftigte der Leibniz Universität Hannover

8 Kontroll- und Informationsrechte der zuständigen Personalräte

Die zuständige örtliche Personalvertretung und der Gesamtpersonalrat können bei dem Betreiber des OTRS-Systems die Auswertungen/Reports jederzeit einsehen.

Der Gesamtpersonalrat und die zuständige örtliche Personalvertretung haben jederzeit das Recht, Einsicht in das laufende OTRS-System zu nehmen.

9 Schlichtungsverfahren

Meinungsverschiedenheiten zwischen den Parteien über Auslegung oder Anwendung sowie Zweifel über die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung werden mit dem Ziel einer einvernehmlichen Einigung umgehend von einer internen Schlichtungskommission behandelt. Sie besteht aus dem Präsidenten der LUH oder einer von ihm beauftragten Person, einem Vertreter des Gesamtpersonalrats, einem Vertreter der örtlichen Personalvertretung und einem Vertreter der OTRS-betreibenden Einrichtung.

10 Schlussbestimmungen

Ergänzungen und Änderungen dieser Dienstvereinbarung und ihrer Anlagen sind jederzeit im beiderseitigen Einvernehmen möglich, sie bedürfen der Schriftform. Über Änderungen am OTRS-System ist der Gesamtpersonalrat frühzeitig und umfassend zu informieren.

Die Mitbestimmungsrechte des Gesamtpersonalrats nach dem Niedersächsischen Personalvertretungsgesetz bleiben unberührt.

Sofern einzelne Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung unwirksam sind oder werden, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Sollte den Vertragschließenden dieser Dienstvereinbarung eine eventuelle Unwirksamkeit bekannt werden, verpflichten sie sich, schnellstmöglich eine neue Regelung zu treffen, die dem gewollten Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung soweit wie möglich entspricht.

Sollten Tatbestände durch diese Dienstvereinbarung nicht geregelt sein, die den Vertragsschließenden dieser Dienstvereinbarung bekannt werden, so verpflichten sie sich, umgehend eine Regelung ergänzend zu vereinbaren, die den Grundsätzen dieser Dienstvereinbarung entspricht.

Diese Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 4 Monaten von beiden Seiten frühestens zum 31.12.2014 gekündigt werden.

Hannover, den 04.07.2012

Hannover, den 18.07.2012

gez. Günter Scholz

Hauptamtlicher Vizepräsident der
Leibniz Universität Hannover

gez. Katja Bohne

Vorsitzende Gesamtpersonalrat

ANLAGEN**Anlage 1: Handbuch „Incident-Management-Prozess und IT-Service Desk“****Anlage 2: Für die Erstellung und Bearbeitung der Tickets in OTRS maximal genutzte Daten**

Nr.	Bezeichnung
1	Name des Nutzers
2	Einrichtung des Nutzers (Institut, Fakultät, o.ä.)
3	Dienstliche Telefonnummer des Nutzers
4	E-Mail-Adresse des Nutzers
5	Inhalt der Anfrage
6	Zeitpunkt der Anfrage
7	Name des Agenten
8	Inhalt der Antwort
9	Inhalt von internen Notizen
10	Zeitpunkt der Bearbeitung
11	Art der Bearbeitung (z.B. Nutzerrückruf, Notiz hinzugefügt, Weiterleiten, Schließen)
12	Zuordnung zu einer Queue
13	Individuelle Rechte des Agenten bezogen auf einzelne Queues
14	Rolle des Agenten (1st-Line-Support, 2nd-Line-Support, Admin u.a.)
15	Globale Rechte des Mitarbeiters abhängig von seiner Rolle
16	Benutzerkennung
17	Passwort
18	Anmeldestatus des Agenten
19	Anmeldezeitpunkt des Agenten

Anlage 3: Verfahrensbeschreibung lt. Niedersächsischem Datenschutzgesetz

Die OTRS-betreibende Einrichtung führt eine Analyse der Auswertung der geschlossenen Tickets durch. Auf dieser Grundlage werden die Zweckbestimmung, Erforderlichkeit und Zulässigkeit der in Anlage 3 genannten Löschrfristen überprüft. Zwei Jahre nach Abschluss dieser Dienstvereinbarung werden die Ergebnisse dem Gesamtpersonalrat und dem Datenschutzbeauftragten der Leibniz Universität Hannover vorgelegt.

Anlage 4: Liste der Auswertungen / Reports (Berichte)

Es werden nur die hier gelisteten Auswertungen/Reports genutzt. Die Liste wird unter Einhaltung der Mitbestimmungsrechte des Gesamtpersonalrats laufend aktualisiert. Die Auswertungen/Reports (Berichte) enthalten keine personenbeziehbaren Daten.

Kurzbezeichnung	Erläuterung	Zweck der Auswertung
Ticketliste - gesamt	Ticketliste über einen frei definierbaren Berichtszeitraum ohne Unterscheidung nach Ticketkategorie oder Bearbeitungsstatus	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresbericht • KPI-Reporting der SLA • CSI • Problem-Management, • Incident-Management
Ticketliste - neu	Liste aller neuen Tickets pro Service	<ul style="list-style-type: none"> • Incident-Management
Ticketliste - geschlossen	Ticketliste mit geschlossenen Tickets innerhalb eines frei definierbaren Berichtszeitraums	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarte monatliche Berichterstattung SLM
Incidents pro Service	Aufkommen von Incidents, unterteilt nach Services innerhalb eines frei definierbaren Berichtszeitraums	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresbericht • KPI-Reporting der SLA • CSI
Service-Requests pro Service	Aufkommen von Service-Requests, unterteilt nach Services innerhalb eines frei definierbaren Berichtszeitraums	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresbericht • KPI-Reporting der SLA • CSI
Offene Tickets - Lösungsfrist	Ticketliste aller offenen Tickets geordnet nach der verbleibenden Zeit bis zum Ablauf der Lösungsfrist	<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung in der Abarbeitung im IM, • Eskalationsprozess
Ticketliste - Lösungszeit überschritten	Liste der Tickets, die eine frei definierbare durchschnittliche Lösungszeit überschritten haben, unterteilt nach Services und Vorgangstyp (Incident oder Service-Request)	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting gem. SLA-Vorgaben (Quoten gelöster Tickets innerhalb definierter Zeiten/Zeitstafeln) • CSI
Ticketliste - Eskalationsfrist	Ticketliste aller offenen Tickets geordnet nach der verbleibenden Zeit bis zum Ablauf der Eskalationsfrist	<ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung in der Abarbeitung im Incident-Management • Abwendung drohender Eskalation im SLM
Gesamtzahl nach Vorgangstyp und Priorität	Gesamtzahl aller erzeugten Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum differenziert nach Vorgangstyp (Incident, Service-Requests) und Priorität	<ul style="list-style-type: none"> • Standard-Reporting SLM/Jahresberichte • CSI
Gesamtzahl nach Vorgangstyp und Queue	Gesamtzahl aller erzeugten Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum differenziert nach Vorgangstyp (Incident, Service-Requests) und Queue-Zuordnung	<ul style="list-style-type: none"> • Standard-Reporting für das Incident-Management (IM)
Gesamtzahl nach Vorgangstyp und Service-Kategorie	Gesamtzahl aller erzeugten Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum differenziert nach Vorgangstyp (Incident, Service-Requests) und Service-Kategorie	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting SLM/Jahresberichte, Servicespezifisches Reporting • Problemmanagement • CSI
Offene Tickets nach Vorgangstyp und Priorität	Anzahl aller aktuell offenen Tickets, differenziert nach Vorgangstyp und Priorität	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting IM
Offene Tickets nach Vorgangstyp und Queue	Anzahl aller aktuell offenen Tickets, differenziert nach Vorgangstyp und Bearbeitungs-Queue	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting IM, Queue-Steuerung
Offene Tickets nach Vorgangstyp und Service-Kategorie	Anzahl aller aktuell offenen Tickets, differenziert nach Vorgangstyp und Service-Kategorie	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting IM, SLM
Erstlösungsrate nach Service-Kategorie	Erstlösungsrate der Tickets, unterteilt nach Services über einen frei definierbaren Berichtszeitraum	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresbericht • Reporting-Inhalte des SLM • CSI • Qualitätssteigerungen von Schulungen, Hospitationen und FAQ-Liste

Kurzbezeichnung	Erläuterung	Zweck der Auswertung
Erstlösungsrate nach Vorgangstyp und Priorität	Erstlösungsrate (1st-level-support) aller Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum, differenziert nach Vorgangstyp und Priorität	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting IM/ SLM
Erstlösungsrate nach Vorgangstyp und Queue	Erstlösungsrate (1st-level-support) aller Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum, differenziert nach Vorgangstyp und Bearbeitungs-Queue	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting IM
Erstlösungsrate nach Vorgangstyp und Service-Kategorie	Erstlösungsrate (1st-level-support) aller Tickets Tickets über einen frei definierbaren Berichtszeitraum, differenziert nach Vorgangstyp und Service-Kategorie	<ul style="list-style-type: none"> • Standardreporting SLM • Service-spezifisches Reporting

Sonderregelung zur Einführung des OTRS-Systems:

Drei Monate nach Inbetriebnahme des OTRS wird dem Gesamtpersonalrat eine aktualisierte Anlage mit den genutzten Auswertungen / Reports (Berichte) zur Mitbestimmung vorgelegt. Die Bezeichnungen und Zweckbestimmungen der Auswertungen/Reports (Berichte) sind in allgemeinverständlicher Form zu fassen. Diese Liste wird auch dem Bereichspersonalrat vorgelegt.

Anlage 5: Schnittstellen von OTRS zu anderen Systemen und Anwendungen

Es werden nur die hier gelisteten Schnittstellen genutzt. Die Liste wird unter Einhaltung der Mitbestimmungsrechte des Gesamtpersonalrats laufend aktualisiert.

Nr.	Bezeichnung	Zweck der Verknüpfung
1	Daten-Export aus dem OTRS-System im CSV- oder pdf-Format für die in Anhang 4 gelisteten Auswertungen und Reports (Berichte) / Import in ein Tabellenkalkulationsprogramm	Durchführung der in Anhang 4 gelisteten Auswertungen/Reports (Berichte)