

B. Bekanntmachungen nach § 78 Abs. 2 NPersVG

Am 14.02.2008 ist die nachfolgende Dienstvereinbarung, unterzeichnet vom Präsidenten der Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover sowie vom Gesamtpersonalrat der Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover, abgeschlossen worden:

Dienstvereinbarung zwischen der Leibniz Universität Hannover als Dienststelle und dem Gesamtpersonalrat der Leibniz Universität Hannover über die Nutzung von Telekommunikationsanlagen

Telekommunikationsanlagen im Sinne dieser Dienstvereinbarung sind Systeme, die zur sprachlichen Dialog-Kommunikation über räumliche Distanzen dienen. Das sind neben Telefonanlagen herkömmlicher Art auch modernere Systeme, z.B. zur sprachlichen Dialog-Kommunikation über das Internet.

Ziel dieser Vereinbarung ist es, im Rahmen einer angemessenen und sinnvollen Nutzung der Leistungen der Telekommunikationsanlagen den Schutz der personenbezogenen und personenbeziehbaren Daten und des gesprochenen Wortes vor unzulässigem Gebrauch und unberechtigtem Zugriff zu gewährleisten. Insbesondere das Recht auf informationelle Selbstbestimmung soll mit dieser Dienstvereinbarung geschützt werden. Dienststelle und Gesamtpersonalrat sind sich ferner darüber einig, dass die technischen Möglichkeiten der Anlage nicht zur Überwachung des Verhaltens und der Leistung der Beschäftigten genutzt werden, vielmehr ist die Verbesserung von Arbeitsabläufen und der Kommunikation, die Erhöhung der Arbeitsmotivation sowie die wirtschaftliche Nutzung der Dienste der Telekommunikation Ziel des Einsatzes der Anlagen.

§ 1 Gegenstand und Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist die Nutzung von Telekommunikationsanlagen der Leibniz Universität Hannover. Es wird insbesondere geregelt, wie die Erfassung, Speicherung und Verarbeitung von Anschluss- und Verbindungsdaten im Zusammenhang mit der Nutzung der Anlagensysteme zu handhaben ist.

§ 2 Geltungsbereich

- (1) Der räumliche Geltungsbereich dieser Dienstvereinbarung umfasst den Bereich der Leibniz Universität Hannover einschließlich aller an diese angeschlossenen Einrichtungen.
- (2) Die Vereinbarung gilt für alle Beschäftigten der in Abs. 1 genannten Einrichtungen.

§ 3 Leistungsmerkmale

- (1) Anlage 1 regelt, welche allgemeinen Leistungsmerkmale (also solche, die nicht individuell bereitgestellt werden können) in Abstimmung mit dem Gesamtpersonalrat vom Betreiber zentral eingerichtet werden. Die Anlage ist Bestandteil der Dienstvereinbarung.
- (2) Die Schaltung von gruppenspezifischen Leistungsmerkmalen ist in den jeweiligen Einrichtungen unter den Betroffenen abzustimmen.
- (3) In Konfliktfällen ist der zuständige Personalrat hinzuzuziehen.
- (4) Anlage 2 regelt den Betrieb von Callcenter Anlagen.

§ 4

Art und Zweck der erfassten Gesprächsdaten

- (1) Zweck der Datenerfassung ist, den technischen Betrieb zu gewährleisten und die Gebührendaten den Kostenträgern zuordnen zu können.
- (2) Die Telekommunikationsanlagen bieten die Möglichkeit, verbindungs- und gebühren-relevante Daten für dienstliche Gespräche zu erfassen und zentral zu speichern:
 - Kostenstelle einschließlich erweiterte Zuordnung
 - Kennzeichnung dienstlich
 - Rufnummer des rufenden Nebenanschlusses einschließlich Diensterkennungen (z.B. Telefon-, Faxkennung)
 - angewählte Rufnummer
 - Datum
 - Uhrzeit (Gesprächsbeginn)
 - Gesprächsdauer
 - Gebühreneinheiten
 - Ordnungsnummer der Amtsleitung
 - Art der Verbindung (direkt, umgeleitet, Konferenz)
 - physikalische Netzadresse des rufenden Anschlusses in Verbindung mit der zugeordneten Telefonnummer
 - last redirected number (letztes Rufumleitungsziel)
 - flüchtige Ruflisten (nicht angenommene Anrufe, empfangene Anrufe, getätigte Anrufe). Diese Listen sind nur am zugehörigen Telefon einsehbar und werden z.B. gelöscht, wenn das Telefon vom Netz getrennt wird
 - zum Betrieb einer Callcenter Anlage erforderliche Daten.
- (3) Gesprächsinhalte und gesprächsbegleitende Daten dürfen außer zu den in dieser Vereinbarung genannten Zwecken nur im Ausnahmefall aufgrund einer gesetzlichen Ermächtigungsgrundlage erhoben werden.
- (4) Der Vermittlungsvorgang zwischen Anrufer und vermittelndem Personal wird in der Telefonzentrale von Endlos-Bandgeräten aufgezeichnet.

Diese Aufzeichnung dient ausschließlich dem Schutz der Dienststelle und ihrer Bediensteten vor kriminellen Übergriffen. Mit Ausnahme dieser Fälle werden die Bänder bei Dienstschluss täglich gelöscht.
- (5) Fangschaltungen zum Zwecke der Aufzeichnung von Anrufen sind in begründeten Einzelfällen nur auf Antrag der Betroffenen (Der zuständige Personalrat wird informiert) oder gemäß gesetzlicher Bestimmungen möglich.

§ 5

Auswertung der erfassten Gesprächsdaten

- (1) Die Erfassung nicht anonymisierter Verbindungs- und Gebührendaten dienstlicher Gespräche dient ausschließlich der Kostenzuordnung.
- (2) Privatgespräche sind im Rahmen der jeweils geltenden Dienstanschlussvorschriften des Landes gebührenneutral zulässig. Empfohlen wird die Nutzung von Calling-Cards.
- (3) Eine Verknüpfung der erfassten oder ausgedruckten Daten mit anderen Daten zum Zwecke individueller Verhaltens- oder Leistungsüberwachung darf nicht erfolgen. Satz 1 gilt nicht, wenn Tatsachen bekannt werden, die den Verdacht von Taten strafrechtlicher Relevanz begründen und eine Aufklärung sonst nicht erreicht werden kann. Der zuständige Personalrat wird informiert.
- (4) Die erfassten nicht anonymisierten Daten werden gelöscht, sobald ihre Speicherung nicht mehr erforderlich ist und Rechtsvorschriften nicht entgegenstehen.

- (5) Daten von dienstlichen Telefongesprächen der Personalvertretung dürfen ohne Zustimmung der Betroffenen nur ohne Angabe der Zielnummer ausgedruckt werden.

§ 6
Ergänzungsbestimmungen

Die Vorschriften über die Einrichtung und Benutzung dienstrechtlicher Fernmeldeanlagen (Niedersächsische Dienstanschlussvorschriften) bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.

Die Bestimmungen des Niedersächsischen Datenschutzgesetzes sind zu beachten.

§ 7
Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.03.2008 in Kraft.
- (2) Sofern über Änderungen der Dienstvereinbarung zwischen Präsident und Gesamtpersonalrat Einvernehmen hergestellt wird, können diese ohne Einhaltung der Kündigungsfristen vereinbart werden.
- (3) Die Kündigung der Dienstvereinbarung bedarf der Schriftform. Die Kündigungsfristen richten sich nach dem Niedersächsischen Personalvertretungsgesetz. Diese Vereinbarung gilt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung fort.

Hannover, 14.02.2008

Leibniz Universität Hannover
Der Präsident

(Prof. Erich Barke)

Gesamtpersonalrat
Die Vorsitzende

(Christiane Bierbaum)

Anlage 1

zur

Dienstvereinbarung zwischen der Leibniz Universität Hannover als Dienststelle und dem Gesamtpersonalrat der Leibniz Universität Hannover über die Nutzung von Telekommunikationsanlagen

Diese Anlage enthält zur Zeit keine Einträge.

Anlage 2

zur

Dienstvereinbarung zwischen der Leibniz Universität Hannover als Dienststelle und dem Gesamtpersonalrat der Leibniz Universität Hannover über die Nutzung von Telekommunikationsanlagen

ACD-Anlage

im Callcenter / Dezernat für studentische und akademische Angelegenheiten der Leibniz Universität Hannover

- (1) Das Callcenter im SC der LUH wurde eingerichtet zur Verbesserung des Services für die Studierenden / AnruferInnen und dient der Zusammenfassung der studentischen und akademischen Dienste als einheitliches Portal unter einer zentralen Rufnummer.
Für die Bündelung der telefonischen Anfragen und zur Erfassung und Sicherung der Qualität wird eine ACD-Anlage eingesetzt. Diese ist als Bestandteil der Telekommunikationsanlage mit dieser verknüpft.
Das genutzte Berichtswesen dient der Sicherstellung der Qualität und der organisatorischen Steuerung der Nachfrage. Eine Leistungskontrolle einzelner AgentInnen durch das verwendete System findet nicht statt.
- (2) Es wird die Contact@Net 250 Software (Anl.2a) in Verbindung mit der Telefonanlage NEC Philips SOPHO IS 3000 eingesetzt. Regelungsgegenstand sind die genutzten Funktionalitäten dieser Anlage. Fax-, e-mail-, und Chatfunktionen sind nicht freigeschaltet. Ein Datenexport in externe Software unterbleibt.
- (3) Die in das System eingestellten Agentenkennungen bezeichnen lediglich PC-Arbeitsplätze. Die Agenten haben die Möglichkeit, den PC-Arbeitsplatz täglich zu wechseln, Zuweisungen zu konkreten Kennungen finden nicht statt. Eine Einzelsteuerung von Agentenarbeitsplätzen findet nur in begründeten Ausnahmefällen statt und wird dokumentiert.
- (4) Die/der SupervisorIn hat die Befugnis, folgende Berichtsfunktionen der Anlage zu nutzen:
 - Anwendungsprompts, Systemprompts
 - Ruftypen
 - Ereignisprotokoll
 - Identifizierungsservice
 - Messageboxressourcen
 - Nichtverfügbarkeitsgründe, Not Ready Reasons Enhanced
 - Outbound Services, Analyse für Outbound Services

- Routeranalyse, Routerperformanceanalyse, Routerskills
- Starteranalyse
- Übersicht
- „Verlorene Anrufe“ und Benutzeranwendungen.

- (5) Telefonate werden weder aufgezeichnet noch mitgehört.
- (6) Nur der zuständige Administrator hat die Befugnis, Systemparameter zu verändern, die Auswirkungen auf Arbeitsgeschwindigkeit der Agenten haben.
- (7) Die Agenten werden über wesentliche Änderungen des Softwarebetriebes umgehend informiert.
- (8) Auf Verlangen ist dem Personalrat die Einsichtnahme in erstellte Berichte und geschaltete Systemparameter zu gewähren. Bei wesentlichen Änderungen der Funktionalitäten des Systems ist die Zustimmung des Personalrates erforderlich.