

## **Dienstvereinbarung über den Einsatz eines Ticketsystems**

Zwischen der Vizepräsidentin für Wirtschafts- und Personalverwaltung der Fachhochschule Bielefeld und dem Personalrat der Fachhochschule Bielefeld wird nach § 70 LPVG NW folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

### **§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich**

- (1) Gegenstand dieser Vereinbarung sind die Einführung und der Betrieb eines Ticketsystems zur Bearbeitung von Störungen und Anfragen betreffend die IT-Services an der Fachhochschule Bielefeld.
- (2) Der Geltungsbereich dieser Dienstvereinbarung umfasst alle Fachbereiche und Einrichtungen sowie die Hochschulverwaltung der Fachhochschule Bielefeld.
- (3) Diese Dienstvereinbarung gilt für nichtwissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachhochschule Bielefeld.
- (4) Es gelten insbesondere die Regelungen des Landespersonalvertretungsgesetzes (LPVG NW), Landesbeamtengesetzes (LBG), Hochschulgesetzes (HG NW) und Datenschutzgesetzes (DSG NRW) in der jeweils gültigen Fassung.

### **§ 2 Verantwortliche Stelle**

Verantwortlich ist für

- die personalrechtliche Seite das für das Personal zuständige Mitglied des Präsidiums
- den technischen Betrieb die Datenverarbeitungszentrale (DVZ) durch die Leiterin/ den Leiter.

### **§ 3 Beschreibung des Ticketsystems**

- (1) An der Hochschule soll ein Verfahren zur Bearbeitung von Störungen und Anfragen betreffend die IT-Services eingesetzt werden. Dieses Verfahren basiert auf den ITIL<sup>1</sup>-Prozessen „Incident Management“ und „Request Fulfillment“ und der dort beschriebenen Funktion / Organisationseinheit „ServiceDesk“ nach ITIL V3. Zur Unterstützung dieser Prozesse wird eine Software zur Bearbeitung von Störungen und Anfragen, ein sog. Ticketsystem, installiert. In dieser Software werden eingehende Störungen und Anfragen in Form von Tickets gespeichert und bearbeitet. Diese Störungen und Anfragen werden per E-Mail, Telefon oder persönlich dem ServiceDesk zugetragen. Die Tickets werden von den jeweiligen MitarbeiterInnen im Rahmen ihrer Tätigkeit bearbeitet. Das Ticketsystem dient außerdem der Dokumentation von Anfragen und Störungen. Dadurch können mehrfach auftretende Störungen identifiziert und somit schneller behoben werden, indem die dokumentierte Lösung erneut angewandt wird. Zudem wird ein proaktives Problemmanagement durch Auswertung der aufgetretenen Störungen und Anfragen ermöglicht.

---

<sup>1</sup> IT Infrastructure Library (<http://www.itil.org>), ITIL ist der weltweite De-facto-Standard im Bereich Service Management und beinhaltet eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT Serviceleistungen.

## § 4 Verarbeitung der Daten

Im Ticketsystem werden folgende Daten und Informationen verarbeitet:

- (1) Daten des Anwenders (MitarbeiterIn / Studierender / Bibliotheksnutzer), der die Störung oder Anfrage gemeldet hat, diese werden aus dem Novell IDM-Service bezogen:
  - o Geschlecht: Herr/Frau
  - o Vollständige Anrede: Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau
  - o Akademischer Titel: Dr. / Prof. / Prof. Dr.
  - o Vorname
  - o Nachname
  - o Benutzername
  - o E-Mail-Adresse
  - o Festnetztelnr. Erstwohnsitz [Nur Studierende]
  - o Festnetztelnr. Semesterwohnsitz [Nur Studierende]
  - o Handynummer [Nur Studierende]
  - o Organisationseinheit
  - o Studiengang [Nur Studierende]
  - o Standort
  - o Hauptfunktion: Professor / Mitarbeiter / Studierender...

Die zu ladenden Daten sind abhängig vom Datenbestand innerhalb des IDM-Systems. Sind bestimmte Felder seitens des IDM nicht befüllt, können diese vom Ticketsystem nicht geladen werden und bleiben somit leer.

- (2) Detaillierte Beschreibung der Störung oder Anfrage.
- (3) Daten des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin, der/die die Störung/Anfrage bearbeitet
  - a. Vorname
  - b. Nachname
  - c. Benutzername
  - d. E-Mail-Adresse
  - e. Gruppenzugehörigkeit

Diese Daten werden dem Verzeichnisdienst „Active Directory“ entnommen, welcher zur Authentifizierung und Autorisierung am Ticketsystem dient.

- (4) Dokumentation der durchgeführten Arbeitsschritte, inkl. Lösung.
- (5) Zeitstempel der durchgeführten/dokumentierten Arbeitsschritte.

## **§ 5 Datenschutz / Anonymisierung**

- (1) Die Erfassung von personenbezogenen Daten im Ticketsystem wird für die Verarbeitung und Zuordnung von eingehenden Störungen und Anfragen benötigt.
- (2) Die Erfassung erfolgt für Bedienstete auf der Basis von § 8 HG NW und § 29 DSGVO NRW. Anhand dieser Daten kann eine Person benannt und der Standort der Person identifiziert werden. Jeder Standort weist eigene Charakteristika in der IT auf.
- (3) Verhaltens- oder Leistungskontrolle: Das Ticketsystem und die gespeicherten Daten werden nicht zur Überwachung des Verhaltens oder der Leistung der Beschäftigten genutzt. Das heißt, weder die MitarbeiterInnen noch die AnwenderInnen werden mit Hilfe des Systems und der gespeicherten Daten überwacht oder kontrolliert. (siehe DSGVO NRW §29, Abs. 6)
- (4) Anonymisierung der Daten: Die Daten der AnwenderInnen und BearbeiterInnen werden nach einem Zeitraum von 9 Monaten nach dem Schließen eines Tickets aus dem Ticketsystem entfernt. Bei der Anonymisierung werden die folgenden Daten entfernt:
  - Alle unter §4, Abs. 1 und Abs. 3 aufgeführten Daten.
  - Persönliche Daten, die in den einzelnen Artikeln eines Tickets gespeichert sind, können nicht mit vertretbarem Aufwand entfernt werden.Der Zeitraum ist wie folgt begründet:
  - Eine Analyse von Störungs- bzw. Problemschwerpunkten, gerade auch über Semestergrenzen hinweg, kann nur erfolgen, wenn die o.a. Daten noch vorhanden sind.

## **§ 6 Zugriffsberechtigte Personen**

- (1) Auf das Ticketsystem können nur Personen zugreifen, die für die Nutzung des Systems autorisiert sind. Dies sind MitarbeiterInnen sowie studentische und wissenschaftliche Hilfskräfte, die im Rahmen Ihrer Tätigkeit mit dem Ticketsystem arbeiten. Diese Personengruppen sind im Rahmen Ihrer Dienstverträge über die Verpflichtung zur Vertraulichkeit aufgeklärt worden.
- (2) Die berechtigten Personen werden von den Administratoren des Systems -je nach der jeweiligen Tätigkeit- mit den entsprechenden Zugriffsrechten versehen. Der Personalrat und die Datenschutzbeauftragte erhalten vom Administrator des Ticketsystems zu Beginn eines jeden Quartals eine Aufstellung der autorisierten Personen und deren Zugriffsrechte.

## **§ 7. Datensicherheitsmaßnahmen**

Lt. § 10 DSGVO NRW wird durch technische und organisatorische Maßnahmen folgendes sichergestellt:

- (1) Vertraulichkeit:

Es können nur autorisierte Personen auf das System zugreifen (siehe §6). Die Autorisierung erfolgt über ein Rollen-/Rechtekonzept (s. Berechtigungsstruktur im Anhang). Der Zugriff auf die Daten erfolgt über eine SSL-verschlüsselte Verbindung in das Secure-Server-Network der DVZ.
- (2) Integrität:

Die Daten können nicht unbefugt modifiziert werden. Auf die personenbezogenen Daten der Quellsysteme wird nur lesend zugegriffen, eine Änderung ist nicht möglich. Vorhandene Ticketdaten können nicht modifiziert, sondern nur ergänzt werden.
- (3) Verfügbarkeit:

Die Daten sind im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit für die Personen, die eine Zugriffsberechtigung besitzen, verfügbar. Die Daten werden im Rahmen des Notfall- und Sicherheitskonzeptes der DVZ gesichert, eine regelmäßige Datensicherung wird ebenfalls durchgeführt.

## **§ 10 Inkrafttreten und Geltungsdauer**

Diese Dienstvereinbarung tritt am Tage nach Ihrer Veröffentlichung in den amtlichen Bekanntmachungen der Fachhochschule Bielefeld in Kraft und läuft bis zum 31.12.2013.

Sie verlängert sich jeweils stillschweigend um ein Jahr, wenn sie nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf gekündigt wird.

Bielefeld, den 25. Juni 2012

gez. G. Schnier

Gehsa Schnier  
Vizepräsidentin für Wirtschafts- und  
Personalverwaltung  
der Fachhochschule Bielefeld

gez. M. Bräuer

Marita Bräuer  
Vorsitzende des  
nichtwissenschaftlichen Personalrats