



Dienstvereinbarung der Fachhochschule Bielefeld über den Einsatz eines Ticketsystems zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden in der Hochschulbibliothek vom 20.03.2018

Zwischen dem Personalrat der Beschäftigten in Technik und Verwaltung der FH Bielefeld, vertreten durch die Vorsitzende, und der FH Bielefeld, vertreten durch die Vizepräsidentin für Wirtschafts- und Personalverwaltung sowie dem Personalrat der wissenschaftlichen Beschäftigten, vertreten durch die Vorsitzende und der FH Bielefeld, vertreten durch die Präsidentin wird gem. §70 des Personalvertretungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen (Landespersonalvertretungsgesetz NRW –LPVG NRW–) folgende Dienstvereinbarung abgeschlossen:

§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich

1. Gegenstand dieser Vereinbarung sind die Einführung und der Betrieb eines Ticketsystems zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden, die die Hochschulbibliothek der Fachhochschule Bielefeld betreffen.
2. Der Geltungsbereich dieser Dienstvereinbarung umfasst alle Fachbereiche und Einrichtungen sowie die Hochschulverwaltung der Fachhochschule Bielefeld.
3. Diese Dienstvereinbarung gilt für alle wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Technik und Verwaltung sowie die Lehrkräfte für besondere Aufgaben 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 Organisation und Administration innerhalb des Ticketsystems die Hochschulbibliothek, vertreten durch die Leiterin bzw. den Leiter.
- den technischen Betrieb sowie die technischen Umsetzungen der durch die Hochschulbibliothek formulierten Anforderungen die Datenverarbeitungszentrale (DVZ), vertreten durch die Leiterin bzw. den Leiter.

§ 3 Beschreibung des Ticketsystems

1. An der Hochschule soll ein Verfahren zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden, die die Hochschulbibliothek betreffen eingesetzt werden. Dieses Verfahren basiert auf den ITIL¹-Prozessen „Incident Management“ und „Request Fulfillment“ und der dort beschriebenen Funktion / Organisationseinheit „ServiceDesk“. Diese Prozesse stammen aus dem Bereich der Informationstechnik (IT), können aber auch analog auf andere Prozesse, z.B. in der Hochschulbibliothek, übertragen werden.
2. Zur Unterstützung dieser Abläufe wird eine Software zur Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden, ein sog. Ticketsystem, installiert. In dieser Software werden eingehende Anfragen und Beschwerden in Form von Tickets gespeichert und bearbeitet. Diese Meldungen werden per E-Mail an die Bibliotheksverwaltung gesendet oder persönlich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hochschulbibliothek erfasst. Die Tickets werden von den jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen ihrer Tätigkeit bearbeitet.
3. Das Ticketsystem dient außerdem der Dokumentation von Anfragen und Beschwerden. Dadurch können mehrfach auftretende Beschwerden identifiziert und somit schneller behoben werden, indem die dokumentierte Lösung erneut angewandt wird. Zudem wird ein proaktives Problemmanagement durch Auswertung der aufgetretenen Beschwerden und Anfragen ermöglicht.

§ 4 Verarbeitung von Daten

Im Ticketsystem werden folgende Daten und Informationen verarbeitet:

1. Daten des Anwenders, der die Störung oder Anfrage gemeldet hat, diese werden aus dem *Novell IDM-Service* bezogen:
 - Geschlecht: Herr/Frau
 - Vollständige Anrede: Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau
 - Akademischer Titel: Dr. / Prof. / Prof. Dr.
 - Vorname, Nachname
 - Benutzername
 - E-Mail-Adresse
 - dienstliche Telefonnummer
 - dienstliche Handynummer
 - Festnetzelnr. Erstwohnsitz [Nur Studierende]
 - Festnetzelnr. Semesterwohnsitz [Nur Studierende]
 - Handynummer [Nur Studierende]
 - Organisationseinheit
 - Studiengang [Nur Studierende]
 - Standort, Raum
 - Hauptfunktion: Professorin bzw. Professor / Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter / Studierende/ etc.
 - Bib-ID

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.

¹ IT Infrastructure Library (<http://www.itil.org>), ITIL ist der weltweite De-facto-Standard im Bereich Service Management.

3. Daten des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin, der/die die Störung/Anfrage bearbeitet:
 - Vorname, Nachname
 - Benutzername
 - E-Mail-Adresse
 - 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 / Pseudonymisierung

1. Die Erfassung von personenbezogenen Daten im Ticketsystem wird für die Verarbeitung und Zuordnung von eingehenden Anfragen und Beschwerden 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 Hochschulbibliothek 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 und Mitarbeiter noch die Anwenderinnen und Anwender werden mit Hilfe des Systems und der gespeicherten Daten überwacht oder kontrolliert (s. DSGVO NRW §29, Abs. 6).
4. Anonymisierung der Daten: Die Daten der Anwenderinnen und Anwender und Bearbeiterinnen und Bearbeiter werden nach einem Zeitraum von 9 Monaten nach dem Schließen eines Tickets aus dem Ticketsystem entfernt. Bei der Pseudonymisierung werden die folgenden Daten entfernt:
 - Alle unter § 4, Abs. 1 und Abs. 3 aufgeführten Daten.
 - Personenbezogene Daten, die in den einzelnen Artikeln eines Tickets gespeichert sind, können nicht mit vertretbarem Aufwand entfernt werden.
5. Der Zeitraum ist wie folgt begründet: Eine Analyse von Beschwerde- bzw. Problemschwerpunkten, über Semestergrenzen hinweg zu betrachten, 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 und Mitarbeiter 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 haben bei Bedarf jederzeit die Möglichkeit bei der Hochschulbibliothek die aktuelle Aufstellung der autorisierten Personen und deren Zugriffsrechte einsehen zu können.

§ 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. 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.

§ 8 Inkrafttreten und Kündigung

Diese Dienstvereinbarung tritt am Tage ihrer Unterzeichnung in Kraft läuft bis zum 31.12.2018. 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. Sie kann von jeder Seite mit sechsmonatiger Frist gekündigt werden; in diesem Fall wirkt sie bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung insgesamt nach. Sollte sich ein Teil dieser Dienstvereinbarung als rechtsunwirksam herausstellen, bleiben die anderen Teile in Kraft.

Bielefeld, den 05. Januar 2018

Für den Personalrat der
wissenschaftlich Beschäftigten

Die Vorsitzende

gez. Demoliner

Sabine Demoliner

Für den Personalrat der
Beschäftigten in Technik und Verwaltung

Die Vorsitzende

gez. Rietenberg

Karin Rietenberg

Für die Fachhochschule Bielefeld

Die Präsidentin

gez. I. Schramm-Wölk

Prof. Dr. Ingeborg Schramm-Wölk

Für die Fachhochschule Bielefeld

Die Vizepräsidentin für
Wirtschafts- und Personalverwaltung

gez. Schnier

Gehsa Schnier