

Dienstvereinbarung Telekommunikationsanlage OpenScape4000 V8

Die Telekommunikationsanlage OpenScape4000 V 8 (nachfolgend „TKA“) mit ihren Leistungsmerkmalen ist technisch und organisatorisch so realisiert, dass das Abspeichern, Übermitteln und Bekanntgeben personenbezogener oder auf Personen beziehbarer Daten auf ein Mindestmaß beschränkt wird. Zur Gewährleistung der schutzwürdigen Belange der Beschäftigten sowie der berechtigten Interessen der Dienststelle schließt die Technische Universität München (nachfolgend „TUM“) und der Gesamtpersonalrat gemäß Art. 73 in Verbindung mit Art. 75 a Abs. 1 BayPVG folgende Dienstvereinbarung:

1. Gegenstand, Zweckbestimmung

Die TKA wird zur Sprachkommunikation, Daten- und Dokumentenkommunikation eingesetzt. Dazu werden ausschließlich unveränderte Originalprogramme des Herstellers verwendet. Eine weitergehende Nutzung der Anlage ohne zusätzliche Vereinbarung wird ausgeschlossen. Die TKA hat folgende Vernetzungen:

- die Hauptanschlüsse zum öffentlichen Telefonnetz,
- die Anschlüsse vom internen Hochschulnetz

Die Verbindungen der Anschlüsse vom internen Hochschulnetz mit anderen DV-Systemen sind in Anlage 1 beschrieben.

Eine weitergehende Vernetzung findet nicht statt.

Zur Sicherstellung der Funktionsbereitschaft der TKA kann mit der Fa. Heldele eine Verbindung für die Fernwartung geschaltet werden.

Eine Übersendung der im Rahmen des Fernsprechverkehrs gespeicherten Daten an andere DV-Systeme – gleich welcher Art – ist unzulässig.

2. Anwendungs- und Geltungsbereich

Die Regelungen der Dienstvereinbarung gelten im Bereich der Technischen Universität München - Standorte München und Garching.

Für die Einzelanlagen der Außenstellen o.g. Standorte der TUM ist die Dienstvereinbarung sinngemäß anzuwenden.

3. Sicherung der Persönlichkeitsrechte

Die TKA dient als Arbeitsmittel. Die dabei erfassten Daten werden zur Gebührendatenerfassung und –auswertung gemäß Ziffer 5 sowie zur Sicherstellung der Einhaltung der in Ziffer 8 getroffenen Regelungen dieser Dienstvereinbarung genutzt.

Darüber hinaus wird die TKA nicht zum Zweck der Leistungs- und Verhaltenskontrolle, bezogen auf Beschäftigte oder Gruppen von Beschäftigten, angewendet. Personelle Maßnahmen sind unzulässig, wenn sie auf Informationen beruhen, die durch eine Verletzung des Fernmeldegeheimnisses gewonnen werden.

Alle Beschäftigten, die mit der Erfassung, Bearbeitung, Verteilung und Auswertung von Kommunikationsdaten betraut sind, sowie das Wartungspersonal sind auf die Datenschutzvorschriften nach dem Datenschutzgesetz und auf deren Einhaltung zu verpflichten.

Sofern bei Arbeiten (einschließlich Fernwartung) an der bestehenden TKA den damit Beschäftigten (Befugten) Informationen bekannt werden, die gemäß Dienstvereinbarung oder anderer Bestimmungen vertraulich zu behandeln sind, haben sie über den Inhalt Stillschweigen zu bewahren, ebenso über Erkenntnisse, die Rückschlüsse auf das Verhalten der Kommunikationsteilnehmer zulassen könnten. Werden dabei in der Anlage Fehler/Defekte bekannt, welche die Persönlichkeitsrechte nur ungenügend sichern, sind über die Dienststelle der Datenschutzbeauftragte und der Gesamtpersonalrat unverzüglich zu unterrichten. Es werden geeignete Maßnahmen getroffen, um eine Wiederholung auszuschließen. Führen diese Maßnahmen im

angemessenen Zeitraum nicht zum Erfolg, so ist über die weitere Vorgehensweise – bezogen auf den Fehler – Einvernehmen herzustellen.

4. Leistungsmerkmale der TKA

Der Gesamtpersonalrat erhält die vollständigen technischen Unterlagen der Firma Heldele über die Möglichkeiten und Funktionen des Systems OpenScape4000 V8. Die für die TUM an den Standorten München und Garching einschließlich der Außenstellen zum Einsatz kommenden Funktionen sind in der Heldele-Kurzanleitung für die Endgeräte aufgeführt. Der Gesamtpersonalrat erhält auf Anforderung Einsichtnahme in die Unterlagen. Für die OpenScape4000 Contact Center Enterprise V8 besteht eine eigene Dienstvereinbarung.

4.1 Zum Einsatz kommende Leistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale der TKA werden für die einzelnen Anschlüsse individuell und bedarfsorientiert aktiviert. Die jeweils benötigten Leistungsmerkmale und die zu ihrem Einsatz benötigten technischen unterschiedlich ausgestatteten Telefonendgeräte und Faxen werden durch die organisatorischen Aufgabenstellungen festgelegt. Die jeweiligen Systemfunktionen für das Telefonieren und deren Leistungsmerkmale sind abhängig von den eingesetzten Telefonendgeräten.

4.2 Folgende Leistungsmerkmale dürfen nicht aktiviert werden:

Aufschalten auf eine bestehende Verbindung

Fangeinrichtung von Anrufen

Die Rufnummer des Anrufers darf nicht auf einem Ausdruck festgehalten werden. (Ausnahme: Auf Veranlassung von Strafverfolgungsbehörden)

Zeugenzuschaltung

Die Möglichkeit, bei einem internen oder externen Gespräch einen Zeugen netzweit zuzuschalten, ohne dass der Partner etwas davon bemerkt ist nicht gegeben. Die Funktion ist deaktiviert.

4.3 Folgende Leistungsmerkmale dürfen nur unter nachgenannten Voraussetzungen benutzt bzw. aktiviert werden:

Freisprechen/Lauthören

Freisprechen (Beschäftigte telefonieren mit aufgelegtem Handapparat) bzw. Lauthören (Teilnehmer kann im Gespräch Lautsprecher einschalten, damit Personen im Raum auch seinen Gesprächspartner hören können) ist nur mit Zustimmung aller Beteiligten zulässig.

Rückruf im Besetztfall und im Freifall

Rückrufaufträge dürfen nicht ausgewertet werden.

Heranholen eines Rufs an die Nebenstelle (Anrufübernahme innerhalb einer Arbeitsgruppe)

Rufnummer und Name werden innerhalb der Arbeitsgruppe nicht angezeigt, soweit eine Nebenstelle mehreren Beschäftigten zugeordnet ist und die Beschäftigten nicht zustimmen.

Konferenzschaltung

Es ist jedem Teilnehmer möglich, während einer bestehenden Verbindung weitere Teilnehmer hinzuzuschalten. Diese Möglichkeit ist jeweils nur für einen Verbindungsaufbau aktiv. Der Konferenzstatus (Anzahl der Konferenzteilnehmer) wird je nach Endgerätetyp am Display der

Teilnehmer angezeigt. Eine Konferenzschaltung darf nur nach Zustimmung durch den/die Gesprächspartner erfolgen.

Vorzimmeranlagenfunktion (Chef- Sekretärfunktion)

Hier wird durch je eine LED angezeigt, ob die Leitung zu einer der oben genannten Personen belegt ist.

4.4 Sonstige Leistungsmerkmale:

Ohne Einverständnis des Nebenstelleninhabers dürfen andere Personen auf die abgespeicherten Informationen zu den Leistungsmerkmalen wie z.B. Namenstasten, Anruferlisten, OpenScape4000 V8 Xpressions (Voice-Mail, Fax-Mail, E-Mail, SMS) nicht zugreifen. Beschäftigte dürfen nicht zur Herausgabe ihrer PIN-Nummer veranlasst werden.

5. **Gebührendatenerfassung und -verarbeitung**

Für dienstliche Telefongespräche ist die Kennung 01 und für private Telefongespräche ist die Kennung 05 vorweg anzuzahlen.

5.1 Art der erfassten Gesprächsdaten (Verbindungs- und Gebührendaten):

Die TKA mit Gesprächsdatenerfassung zeichnet nur Daten für jedes abgehende Telefongespräch (Orts-, Nah- und Fernbereich) auf.

Folgende Gesprächsdaten werden erfasst und gespeichert:

- Rufnummer der rufenden Nebenstelle (Nebenstellenummer)
- Vorwahl und Rufnummer des angewählten Gesprächsteilnehmers (Zielnummer)
- Datum und Uhrzeit
- Gebührenbetrag

Alle internen Gespräche und ankommenden externen Gespräche sind von der Erfassung, Speicherung und Auswertung ausgeschlossen.

Die TKA darf von den Beschäftigten für private Zwecke unentgeltlich benutzt werden.

Private Gespräche, die über dienstliche Fernsprechanlagen geführt werden dürfen, werden als solche gekennzeichnet. Bei als privat gekennzeichneten Verbindungen wird auf die Auswertung der Zielrufnummer verzichtet.

5.2 Schutz, Auswertung und Ausdruck der erfassten Gesprächsdaten

Es ist organisatorisch sicherzustellen, dass nur die für die Kostenkontrolle zuständige Stelle, im Rahmen des nachfolgend festgelegten Umfangs, Kenntnis von den erfassten Gesprächsdaten erlangt.

Abrechnungsausdrucke können regelmäßig am Ende eines Monats erstellt werden. Dabei verbleibt eine Ausfertigung bei der Abrechnungsstelle.

Jede andere Form des Zugriffs auf Daten, die bei Telefongesprächen anfallen, ist unzulässig.

Bei der Nutzung der TKA für Telefongespräche werden die Gesprächsdaten wie in den folgenden Anlagen zur Vereinbarung dargestellt, erfasst, teilweise ausgedruckt sowie verwendet. Formblatt 1 (Anlage 2), Formblatt 2 (Anlage 3), werden jeweils an die Kostenstelle übermittelt. Die Einzelauswertung gehender dienstlicher Gespräche Formblatt 3 (Anlage4) wird auf Antrag an die Kostenstelle übermittelt.

Zu statistischen Zwecken sind Summenauswertungen pro Geschäftsbereich möglich. Eine weitere Verarbeitung, Aufrechnung oder Auswertung findet nicht statt.

Die Nachweise über dienstliche Verbindungen können unter Beachtung des Verhältnismäßigkeitsprinzips stichprobenweise sowie in konkreten Verdachtsfällen hinsichtlich des dienstlichen Charakters sowie der Notwendigkeit der Gespräche durch die Dienstvorgesetzten oder die von ihnen beauftragten Personen überprüft werden. Eine Verwendung für andere Zwecke ist nicht zulässig. Von konkreten Verdachtsfällen sind der Gesamtpersonalrat und der Datenschutzbeauftragte zu informieren; bei weitergehenden Überprüfungen sind sie einzubinden.

5.3 Löschung von Daten; Vernichtung von Ausdrucken; Schutz der Beschäftigten

Zu Beginn des folgenden Abrechnungszeitraums, spätestens nach drei Monaten, werden die nach Ziffer 5.1 gespeicherten Daten eines Abrechnungszeitraums gelöscht und die maschinellen Ausdrücke, mit Ausnahme der Rechnungen, vernichtet.

Allgemeine Vorschriften über den Persönlichkeits- und Datenschutz sind zu beachten und werden durch diese Dienstvereinbarung nicht berührt.

5.4 Schutz für besondere Teilnehmergruppen

Die vorstehend genannten Regelungen gelten mit der Maßgabe für den Gesamtpersonalrat, die jeweiligen örtlichen Personalvertretungen, die Gesamtjugend- und Auszubildendenvertretung, die jeweiligen örtlichen Jugend- und Auszubildendenvertretungen, die Gesamtschwerbehindertenvertretung und die jeweiligen Schwerbehindertenvertretungen, dass die Zielnummern von Gesprächen, die diese in Erfüllung ihrer jeweiligen personalvertretungsrechtlichen bzw. gesetzlichen Aufgaben führen, nicht erfasst werden sollen, soweit dies technisch möglich ist. Im Fall einer zwangsläufig durch die TKA erfolgten Aufzeichnung der Zielnummern ist jedoch organisatorisch sicherzustellen, dass diese nicht ausgewertet und ausgedruckt werden. Die Kontrolle erfolgt durch die jeweilige Vertretung.

Ausgedruckte Daten über dienstliche Telefongespräche der o.g. Vertretungen dürfen dem Dienststellenleiter oder einem von ihm Beauftragten zur fachlichen Kontrolle und Stellungnahme nicht zugeleitet werden.

5.5 Mithörschutz und Aufzeichnungsverbot von Gesprächsinhalten

Ohne ausdrückliche Zustimmung der Gesprächspartner darf sich niemand dadurch Kenntnis vom Inhalt der Telefongespräche verschaffen, dass er diese mithört. Unbefugte Aufzeichnungen, der Einbau und die Benutzung von Mithöreinrichtungen sind nicht zulässig. Das gleiche gilt für jede andere technische Form der Wahrnehmung vom Inhalt solcher Telefongespräche.

6. Informationsrechte

Die Beschäftigten sind über die Inhalte dieser Dienstvereinbarung in geeigneter Weise zu informieren. Sie haben jederzeit das Recht, Einblick in diese Dienstvereinbarung zu nehmen, die bei den Personalverwaltungen der Standorte München und Garching und beim Gesamtpersonalrat sowie bei den jeweiligen örtlichen Personalvertretungen für alle zugänglich aufliegt.

Dem Gesamtpersonalrat sind alle Unterlagen (Protokolle) über die Arbeitsweise der Funktionseinheiten der TKA einschließlich aller systemtechnischer Abläufe und Aufrufe zur Verfügung zu stellen, so dass ein vollständiger Einblick in alle Betriebsabläufe gewährleistet ist. Dasselbe gilt für die Datei der aktuellen Leistungsmerkmale. Ihm ist auf Wunsch Zutritt zu den Räumen zu gewähren, in denen sich das Betriebsterminal, Anlagenteile und/oder angeschlossene Systeme davon befinden, um die Arbeitsweise der Funktionseinheiten im Sinne dieser Dienstvereinbarung überprüfen zu können. Dazu darf der Gesamtpersonalrat im Einvernehmen mit der Dienststellenleitung Fachleute zu Rate ziehen. Die Rechte nach dem Bayerischen Personalvertretungsgesetz bleiben hiervon unberührt.

7. Änderungen und Erweiterungen

Änderungen und/oder Erweiterungen der TKA oder der in dieser Dienstvereinbarung festgelegten Leistungsmerkmale sowie Vernetzungen mit anderen Anlagen als an den in Ziffer 2 aufgeführten Standorten der TUM bedürfen der vorherigen Zustimmung durch den Gesamtpersonalrat.

8. Private und missbräuchliche Nutzung der TKA

Das Führen privater Telefongespräche darf die betrieblichen Abläufe nicht beeinträchtigen. Die Privatnutzung ist nur in dringenden Fällen und in geringfügigem Umfang zulässig. Private Gespräche aus dem Festnetz zu kostenpflichtigen Sonderrufnummern oder ins Ausland sind nicht gestattet. Werden private Telefongespräche als dienstliche Telefongespräche gekennzeichnet und/oder andere Telefonanschlüsse für private Zwecke ohne Einwilligung des Nebenstelleninhabers benutzt, sind dies schwerwiegende Verfehlungen der/des Beschäftigten. Es steht ihnen frei, sich bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen an ihre jeweilige Personalvertretung zu wenden.

9. Schlussbestimmungen, Inkrafttreten

9.1 Personelle Maßnahmen, die auf einer falschen oder unzulässigen Anwendung der TKA bzw. der Leistungsmerkmale basieren oder die durch Verstoß gegen diese Vereinbarung oder ohne Beteiligung des Gesamtpersonalrates zustande kamen, sind unwirksam. Personenbezogene Erkenntnisse aus einer solchen Anwendung dürfen weder bei internen Beurteilungen sowie beamtenrechtlichen Beurteilungen noch bei arbeitsgerichtlichen Verfahren als Beweismittel verwendet werden.

9.2 Die Dienstvereinbarung tritt am Tag der Unterzeichnung in Kraft. Sie kann vorzeitig von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Die Parteien haben unverzüglich eine neue Dienstvereinbarung abzuschließen. Mit Inkrafttreten dieser Dienstvereinbarung werden alle bisher abgeschlossenen Dienstvereinbarungen mit den jeweiligen Nachträgen für die Beschäftigten des Geltungsbereichs (siehe Ziffer 2) außer Kraft gesetzt.

9.3 Die Anlagen 1 bis 4 sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung. Sie können jederzeit von der TUM-Fachabteilung im Einvernehmen mit dem Gesamtpersonalrat angepasst werden.

10. Salvatorische Klausel

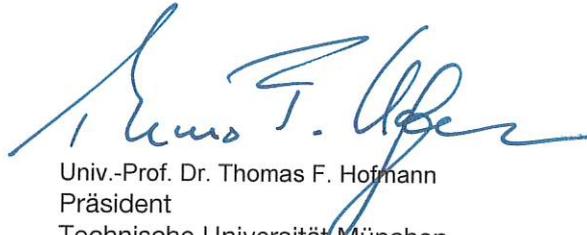
Soweit die Unvereinbarkeit einzelner Regelungen dieser Dienstvereinbarung mit anderen rechtlichen Regelungen oder Vollzugsbestimmungen festgestellt wird, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Vereinbarung nicht. Gesamtpersonalrat und Dienststelle bemühen sich dann eine Regelung zu treffen, die dem Sinn und Zweck der unvereinbaren oder ungültigen Regelung weitestgehend entspricht.

München, 23.04.2021



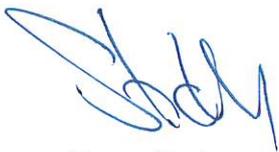
Albert Berger
Kanzler
Technische Universität München

München, 26.04.21



Univ.-Prof. Dr. Thomas F. Hofmann
Präsident
Technische Universität München

München, 01.04.2021



Nancy Stork
Vorsitzende
Gesamtpersonalrat TUM

Dienstvereinbarung „Telekommunikationsanlage OpenScape4000 V8“

vom 26.06.2020

Anlage 1

Stand: 26.06.2020

DV-Systeme mit Schnittstelle zur OpenScape4000 V8-Anlage

Lfd. Nr.	Systembezeichnung	Einsatzbereich	Ansprechperson	Rahmenbedingungen
1	VoIP-System	Walter Schottky Institut und Zentrum für Nanotechnologie und Nanomaterialien	Hr. Patrick Simon	Dienstvereinbarung zur Internettelefonie (VoIP) am Walter Schottky Institut (WSI) und Zentrum für Nanotechnologie und Nanomaterialien (ZNN) der TUM
2	VoIP-System	FRM II	Hr. Jörg Pulz	Dienstvereinbarung zur Internettelefonie (VoIP) an der Forschungs-Neutronenquelle Heinz-Maier-Leibnitz (FRM II) der Technischen Universität München
3	VoIP-System	Werkfeuerwehr Garching	Hr. Benjamin Bäcker	Verfahrensbeschreibungen zur datenschutzrechtlichen Freigabe („Notrufvermittlung über VoIP“ vom 14.05.13 und „Langzeitdokumentation ATIS“ vom 17.06.13)
4	ACD-Anlage	Center of Study and Teaching	Hr. Koll	Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb der Telekommunikationsanlage "OpenScape Contact Center Enterprise V8" an der TU München - Hauptdienststelle



Technische Universität | Accisstrasse 21 | 80333 München
Zentralabteilung 4 Immobilien

An
TUM
Fak.
Herr Mustermann

München, 15.06.2020

Fernsprechgebühren - Rechnung

NR.01.06.2020 00:00:00 - 30.06.2020 23:59:59 +G123456789

01.06.2020 00:00:00 - 30.06.2020 23:59:59 +G123456789

Zu zahlender Betrag: 350,00 €

Für alle Rechnungsempfänger.
Die Rechnung ist, zwecks späterer Nachprüfungen, beim Empfänger aufzubewahren.
Der obige Rechnungsbetrag wird abgebucht.

Technische Universität | Accisstrasse 21 | 80333 München
Zentralabteilung 4 Immobilien

LEHRSTUHL :#G1234567890

An

TUM

Fak.

Herr Mustermann

München, 15.06.2020

Alle Gespräche in der Zeit vom: 01.06.2020 00:00:00 - 30.06.2020 23:59:59

Bereich GVERWALTUNG Lehrstuhl #G1234567890

Nebenstelle	Teilnehmer	Dienst	Dauer Privat	Anschlußpauschale
122	Mustermann	0,00	00:00:00	2,00
141		4,84	00:00:00	2,00
143		0,00	00:00:00	2,00
143		0,03	00:00:00	2,00
145		0,00	00:00:00	2,00
146		0,00	00:00:00	2,00
146		0,35	00:00:00	2,00
146		0,34	00:00:00	2,00
146		0,00	00:00:00	2,00
534		0,35	00:00:00	2,00
534		0,00	00:00:00	2,00
534		0,26	00:00:00	2,00
534		12,25	00:00:00	2,00
534		0,00	00:00:00	2,00
		18,42	00:00:00	28,00

Technische Universität | Uccisstrasse 21 | 8033 München
ZA 4 Immobilienmanagement

SVERWALTUNG
ZA

TUM
Fak.
Herr Mustermann

München, 15.06.2020

Fernsprechgebühren Einzel-Rechnug für Nst.: 12345

NR. 01.06.2020 00:00:00 - 30.06.2020 23:59:59 #S1234567890

Nur Dienstgespräche in der Zeit von 01.06.2020 00:00:00 - 30.06.2020 23:59:59

Lehrstuhl #S1234567890 Nebenstelle 12345

Zielnummer	Ortsname	Datum/Uhrzeit	Dauer	Betrag
0829	Musterort	04.06.2020 11:40:41	00:02:11	0,09
			00:02:11	0,09
	Endsumme Mobilfunk-Gespräche			0,00
	Endsumme Nationale-Gespräche			0,09
	Endsumme Internationale-Gespräche			0,00
	Endsumme Fernsprechgebühren			0,09
	Pauschale für: Verwaltungs Anschluss			2,00
	Lehrstuhl #S1234567890	Nebenstelle12345	Endbetrag	2,00 €