

Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb der Telekommunikationsanlage „OpenScape Contact Center Enterprise V8“ an der Technischen Universität München - Hauptdienststelle

Dienstvereinbarung gemäß Art. 73 in Verbindung mit Art. 75a Abs. 1 BayPVG

§ 1 Gegenstand, Zweckbestimmung

- (1) Diese Dienstvereinbarung regelt die Einführung, Anwendung und Änderung der Telekommunikationsanlage OpenScape Contact Center Enterprise V8 (OSCC) an der Technischen Universität München - Hauptdienststelle (TUM).
- (2) Die Telekommunikationsanlage OSCC ermöglicht es, eingehende Anrufe auf die an der Telekommunikationsanlage zur Anrufentgegennahme Beschäftigten aufzuteilen.
- (3) Die Telekommunikationsanlage OSCC ist technisch und organisatorisch so konzipiert, dass das Abspeichern, Übermitteln und Bekanntgeben personenbezogener Daten auf ein Mindestmaß beschränkt werden kann.
- (4) Die Telekommunikationsanlage OSCC wird zur Sprachkommunikation, Daten- und Dokumentenkommunikation eingesetzt. Dazu werden ausschließlich unveränderte Originalprogramme des Herstellers verwendet. Eine Erweiterung der Telekommunikationsanlage OSCC ohne Änderung dieser Vereinbarung oder Abschluss einer weiteren Dienstvereinbarung ist unzulässig. Die Telekommunikationsanlage OSCC ist folgendermaßen im Sinne einer Vernetzung verbunden:
 - die Hauptanschlüsse zum öffentlichen Telefonnetz
 - die Anschlüsse vom internen Hochschulnetz
 - die Anschlüsse zum Behördennetz Freistaat Bayern (Querverbindungen)
 - Schnittstelle zur Siemens HiPath Telekommunikationsanlage wird in die Dienstvereinbarung „Telekommunikationsanlage HiPath“ aufgenommenEine weitergehende Vernetzung findet nicht statt.
- (5) Zur Sicherstellung der Funktionsbereitschaft der Telekommunikationsanlage OSCC kann mit der Firma Siemens eine Verbindung für die Fernwartung geschaltet werden.
- (6) Eine Übersendung der im Rahmen des Fernsprechverkehrs gespeicherten Daten an andere Datenverarbeitungssysteme – gleich welcher Art – ist unzulässig.
- (7) Es gelten die Begriffsbestimmungen des Bayerischen Datenschutzgesetzes.

§ 2 Anwendungs- und Geltungsbereich

- (1) Die Regelungen der Dienstvereinbarung gelten im Bereich der Technischen Universität München – Hauptdienststelle für alle Beschäftigten, die mit der Telekommunikationsanlage OSCC arbeiten oder Zugang zu personenbezogenen Daten des Systems der Telekommunikationsanlage OSCC haben.

- (2) Nichtbeschäftigte, die mit der Telekommunikationsanlage OSCC arbeiten oder Zugang zu personenbezogenen Daten des Systems der Telekommunikationsanlage OSCC haben, sind auf die Einhaltung der Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung zu verpflichten.
- (3) Bisher abgeschlossene Dienstvereinbarungen behalten ihre Gültigkeit, sofern in dieser Vereinbarung nichts anderes geregelt ist.

§ 3 Leistungs- und Verhaltenskontrolle

- (1) Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle ist ausgeschlossen.
- (2) Die bei Einsatz der Telekommunikationsanlage OSCC anfallenden Daten dürfen nur zur Steuerung der Anrufe oder für anonymisierte Gruppenstatistiken und nicht zu Zwecken der Leistungs- und Verhaltenskontrolle, zur Beurteilung, zum Leistungsvergleich oder zur Leistungsbemessung verarbeitet werden, sofern in § 7 nichts Abweichendes geregelt ist. Auch der Inhalt von Dateien, die aus Gründen der Datensicherheit erstellt werden, wird nicht als Hilfsmittel zur individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet.

§ 4 Sicherung der Persönlichkeitsrechte

- (1) Alle Beschäftigten, die mit der Erfassung, Bearbeitung, Verteilung und Auswertung von Kommunikationsdaten betraut sind, sowie das Wartungspersonal sind auf die Datenschutzvorschriften nach dem Bayerischen Datenschutzgesetz zu verpflichten.
- (2) Sofern bei Arbeiten (einschließlich Fernwartung) an der Telekommunikationsanlage OSCC den Beschäftigten Informationen bekannt werden, die nach dieser Dienstvereinbarung oder anderer Bestimmungen vertraulich zu behandeln sind, haben sie über den Inhalt Stillschweigen zu bewahren.
- (3) Gleiches gilt für Erkenntnisse, die Rückschlüsse auf das Verhalten der Kommunikationsteilnehmer zulassen könnten.
- (4) Werden in der Telekommunikationsanlage OSCC Fehler bzw. Defekte bekannt, welche die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten nur ungenügend sichern, sind über die Dienststelle der Datenschutzbeauftragte und der Personalrat 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.
- (5) Die von der Telekommunikationsanlage OSCC erfassten und zwischengespeicherten personenbezogenen Daten sind in der datenschutzrechtlichen Freigabe (Anlage 4) genannt.
- (6) Personenbezogene Daten werden nur nach den Grundsätzen der Zweckbindung, Normenklarheit und Verhältnismäßigkeit verarbeitet. Personenbezogene Daten dürfen nur in dem Umfang erhoben und verarbeitet werden, als es für den Zweck der Arbeits- bzw. Dienstverhältnisse unbedingt erforderlich ist.

- (7) Die TUM gewährleistet, die personenbezogenen Daten der Beschäftigten gegen Missbrauch zu sichern. Dazu gehört mindestens die Erfüllung der in Art. 7 BayDSG bzw. Art. 102ff BayBG genannten Anforderungen sowie die Realisierung aller zur Verfügung stehenden Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen.

§ 5 Schulungen und Finanzierung

- (1) Die Beschäftigten erhalten eine Einführungsschulung, die bei Bedarf wiederholt wird. Den Mitgliedern der Personalvertretung wird die Möglichkeit zur Teilnahme an den Schulungen eröffnet.
- (2) Die Finanzierung der Telekommunikationsanlage OSCC einschließlich der Schulungen geht nicht zu Lasten des Personalbudgets.

§ 6 Leistungsmerkmale der Telekommunikationsanlage OSCC

- (1) Die vollständigen technischen Unterlagen des Herstellers über die Möglichkeiten und Funktionen der Telekommunikationsanlage OSCC sind in den Handbüchern als Anlage dieser Dienstvereinbarung beigefügt (Anlage 1). Die für die TUM am Standort München zum Einsatz kommenden Funktionen, Auswertungsmöglichkeiten, Statistiken und Zugriffsberechtigte sind in der „Übersicht“ zur Telekommunikationsanlage OSCC aufgeführt, die Bestandteil dieser Dienstvereinbarung ist (Anlage 1a).
- (2) Für die Zulässigkeit und deren jeweiligen Voraussetzungen, einzelne Leistungsmerkmale der Telekommunikationsanlage OSCC zu aktivieren, gelten die in der „Dienstvereinbarung Telekommunikationsanlage HiPath“ in der jeweils gültigen Fassung getroffenen Bestimmungen (dort insbesondere Ziffer 4.2 und Ziffer 4.3) entsprechend.
- (3) Ein eingehendes Gespräch wird jeweils an denjenigen an der Telekommunikationsanlage OSCC zur Anrufentgegennahme Beschäftigten geleitet, der nach seiner Freimeldung (vgl. Absatz 4) am längsten wartet (Verteilalgorithmus).
- (4) Nach Gesprächsende wird der Status des an der Telekommunikationsanlage OSCC zur Anrufentgegennahme Beschäftigten automatisch auf „Nachbearbeitung“ gesetzt. Der zur Anrufentgegennahme Beschäftigte meldet sich selbständig „frei“ am Ende der Nachbearbeitungszeit.

§ 7 Gebührendatenerfassung und -verarbeitung

- (1) Für die Gebührendatenerfassung und -verarbeitung gelten die in der „Dienstvereinbarung Telekommunikationsanlage HiPath“ in der jeweils gültigen Fassung getroffenen Bestimmungen (dort insbesondere Ziffer 5) entsprechend.

- (2) Darüber hinaus gilt folgendes:
- a) Personenbezogene Daten werden ausschließlich zur Steuerung der Anrufe verwendet. Personenbezogene Daten der Beschäftigten fließen nur in anonymisierter Form in Gruppenstatistiken des Report Centers (vgl. Anlage 2) ein.
 - b) Statistische Auswertungen erfolgen nicht personenbezogen und erst ab einer Gruppengröße von fünf Personen.

§ 8 Gesundheitsschutz

Für den Gesundheitsschutz gelten das Arbeitsschutzgesetz und die Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten, die dieser Dienstvereinbarung beigelegt ist (Anlage 3).

§ 9 Online – Anzeigen am Agenten – Arbeitsplatz

Auf dem Bildschirm des an der Telekommunikationsanlage OSCC zur Anrufentgegennahme Beschäftigten werden ausschließlich die folgenden aktuellen Statusinformationen angezeigt:

- Informationen über die aktuelle Warteschlange
- Informationen über das aktuelle Gespräch
- Statusinformation: frei, besetzt, Nacharbeit, Pause

§ 10 Zugriffsberechtigungen

Der Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten wird auf die Beschäftigten begrenzt, die diese im Rahmen ihrer Aufgabenstellung benötigen. Die entsprechenden Berechtigungen ergeben sich aus dem dieser Dienstvereinbarung beigelegtem Berechtigungskonzept (Anlage 2).

§ 11 Anzeigen am Supervisor-Arbeitsplatz

- (1) Anzeigen auf dem Bildschirm des Supervisors (s.a. Anlage 2) werden ausschließlich für die Steuerung der Anlage verwendet.
- (2) Am Bildschirm des Supervisors werden ausschließlich folgende aktuelle personenbezogene Daten der Agenten angezeigt:
 - Stammdaten (ACD-Gruppe, Qualifikationen u. ä.)
 - angemeldet, abgemeldet
 - frei, besetzt, Nacharbeit, Pause
- (3) Der Supervisor hat außerhalb der oben geregelten Online-Anzeigen keinen Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten.
- (4) Der Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten im Rahmen von freien Datenbank-Abfragen ist untersagt und wird technisch ausgeschlossen.

§ 12 Informationsrechte

- (1) 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 der Personalverwaltung und dem Personalrat Standort München aufliegt.
- (2) Dem Personalrat sind alle Unterlagen (Protokolle) über die Arbeitsweise der Funktionseinheiten der Telekommunikationsanlage OSCC 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, die im Berechtigungskonzept der Anlage 2 aufgeführt sind
- (3) Der Personalrat hat das Recht, jederzeit die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung zu kontrollieren. Dem Personalrat 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 Personalrat im Einvernehmen mit der Dienststellenleitung Fachleute zu Rate ziehen. Die Rechte nach dem Bayerischen Personalvertretungsgesetz bleiben hiervon unberührt. Der Personalrat wird über bekanntgewordene Verstöße gegen diese Dienstvereinbarung und über bekanntgewordene Verstöße gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen, die sich im Zusammenhang mit der Telekommunikationsanlage OSCC ereignet haben, unverzüglich informiert.

§ 13 Änderungen und Erweiterungen

Änderungen und/oder Erweiterungen der Telekommunikationsanlage OSCC oder der in dieser Dienstvereinbarung festgelegten Leistungsmerkmale sowie der Vernetzungen mit anderen Anlagen bedürfen der vorherigen Zustimmung durch den Personalrat.

§ 14 Missbräuchliche Nutzung der Telekommunikationsanlage OSCC

- (1) Das Führen privater Telefongespräche darf die betrieblichen Abläufe nicht beeinträchtigen.
- (2) 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.

§ 15 Schlussbestimmungen, Inkrafttreten

- (1) Personelle Maßnahmen, die auf einer falschen oder unzulässigen Anwendung der Telekommunikationsanlage OSCC bzw. der Leistungsmerkmale basieren

oder die durch Verstoß gegen diese Vereinbarung oder ohne Beteiligungsrechte des Personalrates 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.

- (2) Die Dienstvereinbarung tritt am Tag der Unterzeichnung in Kraft.
- (3) Sie ist mit einer Frist von drei Monaten kündbar. Im Falle einer Kündigung gilt diese Dienstvereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung.

Nach Eingang der Kündigung verpflichten sich die TUM und der Personalrat, unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.

§ 16 Anlagen

Folgenden Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung:

- Anlage 1
- a) Übersicht
 - b) Client Desktop Erste Schritte
 - c) Integrationshandbuch für Kommunikationsplattformen
 - d) Screen Pop API Integrationshandbuch
 - e) IVR API Integrationshandbuch
 - f) Installationshandbuch
 - g) Workforce Management –Integrationshandbuch

Anlage 2 Zugriffsberechtigungen des TUM Supervisor

Anlage 3 Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung)

Anlage 4 Datenschutzrechtliche Freigabe vom 20. Dezember 2011 nebst datenschutzrechtlicher Verfahrensbeschreibung gemäß Art. 27 BayDSG und der allgemeinen Beschreibung der eingesetzten Datenverarbeitungsanlagen und der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 7 und Art. 8 BayDSG

München, den

08.03.2012



Albert Berger
Kanzler



Richard Mies
Personalrat Hauptdienststelle