



Kopie

TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
MÜNCHEN

**Der Beauftragte  
für den Datenschutz**

**Prof. Dr.  
Uwe Baumgarten**

Boltzmannstr. 3  
85748 Garching  
batum@ds.ze.tu-muenchen.de  
Telefon:  
089/289-18564  
Telefax:  
089/289-18562

Datenschutzsekretariat Fr. Holly  
basek@ds.ze.tu-muenchen.de

Technische Universität München – Datenschutzbeauftragter  
Prof. Dr. Uwe Baumgarten · Informatik 13 · Boltzmannstr. 3 · 85748 Garching  
Technische Universität München  
Studenten-Service-Zentrum  
Organisation und IT  
Frau  
Nina Grote  
Arcisstr. 21

80333 München

--- mit Hauspost ---

Ihre Nachricht

Unser Zeichen  
DS-HO

Telefon-Durchwahl  
-17052

Fax-Durchwahl

Datum  
20.12.2011

Vollzug des Bayerischen Datenschutzgesetzes (BayDSG)  
Verfahrensfreigabe nach Art. 26 BayDSG  
Aufnahme der Angaben nach Art. 26 Abs. 2 in das Verzeichnissverzeichnis nach Art. 27

- Ihre Verfahrensbeschreibung vom 01.12.2011  
„CallCenter“

Sehr geehrte Frau Grote,

der behördliche Datenschutzbeauftragte erteilt hiermit antragsgemäß die datenschutzrechtliche Freigabe gemäß Art. 26 BayDSG für o. g. Verfahren, welches eigentlich keiner Freigabe bedarf, da keine personenbezogenen Daten seitens der TUM erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Die Freigabe wird trotzdem erteilt, um eben genau diesen Sachverhalt zu dokumentieren.

Die Freigabe gilt ausschließlich für das durch die Angaben zu den Punkten 1 bis einschließlich 10 des Freigabeantrages festgelegte Verfahren. Änderungen am Verfahren in diesen Bereichen bedürfen der erneuten Freigabe. Die Freigabe wird mit Zugang dieses Schreibens wirksam (Art. 26 BayDSG).

Die oben genannte Verfahrensbeschreibung wird zusammen mit diesem Freigabeschreiben in das Verzeichnissverzeichnis nach Art. 27 BayDSG aufgenommen. Die dort gespeicherten Angaben entnehmen Sie bitte der Anlage.

Eine Kopie dieses Schreibens erhält der Datenschutzbevollmächtigte der Zentralen Verwaltung, Hr. Herbert Vogg.

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. Uwe Baumgarten

Anlage  
Verfahrensbeschreibung in Kopie

## Verfahrensbeschreibung

Art. 27 des Bayerischen Datenschutzgesetzes (BayDSG) bestimmt, dass die behördlichen Datenschutzbeauftragten ein Verzeichnis der bei der öffentlichen Stelle eingesetzten und datenschutzrechtlich freigegebenen automatisierten Verfahren, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, zu führen haben (Verfahrensverzeichnis). Dieses Formular dient sowohl der gemäß Art. 26 Abs. 3 Satz 1 BayDSG erforderlichen Verfahrensbeschreibung und, falls noch nicht erfolgt, der Vorbereitung einer Freigabe als auch der Erstellung des Verfahrensverzeichnisses. Zur Vereinfachung des Ablaufs sollten die erforderlichen Angaben in die Datei direkt eingetragen und per E-Mail oder auf Diskette gespeichert an den Datenschutzbeauftragten geschickt werden. Ferner weisen wir darauf hin, dass evtl. vor Einsatz des Verfahrens der zuständige Personalrat durch die Dienststelle nach Art. 75 a bzw. Art. 76 Abs. 2 Nr. 1 und Nr. 2 BayPVG beteiligt werden muss.

Diese Beschreibung dient	
<input checked="" type="checkbox"/>	der erstmaligen Beschreibung des Verfahrens
<input type="checkbox"/>	der Änderung der Verfahrensbeschreibung vom:
<input checked="" type="checkbox"/>	dem Antrag zur Freigabe des Verfahrens
Die Beschreibung wurde erstellt von: <u>Fr. Grote</u> am: <u>01. Dez. 2011</u>	

1. Bezeichnung des Verfahrens und allgemeine Angaben	
Bezeichnung des Verfahrens <sup>1</sup> :	CallCenter
Dienststelle/n, an der/denen das Verfahren eingesetzt wird <sup>2</sup> :	Immatrikulations Hotline
Nähere Auskunft erteilt:	Fr. Grote
Tel.:	089 289 22073
E-mail:	Nina.grote@tum.de

2. Zweck und Rechtsgrundlagen der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung	
Aufgaben, zu deren Erfüllung die personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden <sup>3</sup> :	Es werden keine Personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt

3. Art der gespeicherten Daten	
Lfd. Nr.	Bezeichnung der Daten <sup>4</sup>
1	Anzahl und Dauer empfangener Anrufe (Gruppenbezogen)
2	Anzahl und Dauer beantworteter Anrufe (Gruppenbezogen)
3	Anzahl und Dauer abgebrochener Anrufe (Gruppenbezogen)
4	Anzahl weitergeleiteter Anrufe (Gruppenbezogen)
5	Gesprächsdauer (maximal, durchschnitt)
6	Wartezeit (maximal, durchschnitt)
7	Annahmezeit (maximal, durchschnitt)
8	Abbruchzeit (maximal, durchschnitt)
9	
10	
11	
12	
13	

<sup>1</sup> Die Bezeichnung des Verfahrens soll allgemeinverständlich sein; Beispiel: „Personaldatei“

<sup>2</sup> Bezeichnung im Klartext, enthaltend Lehrstuhl, Institut, Fakultät oder sonstige Einrichtung oder Verwaltungsgliederung

<sup>3</sup> Rechtsgrundlagen mit Art.- oder §§-Angabe; die Rechtsgrundlagen regelmäßiger Datenübermittlungen sind unter Nr. 5 anzugeben

<sup>4</sup> Es reichen aussagekräftige, verständliche Oberbegriffe wie Namen, Anschrift, Dienstalter; unzulässig sind verfahrensinterne Bezeichner wie Feldnummern, Kürzel etc.

14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

#### 4. Kreis der Betroffenen

Mitarbeiter der Immat. Hotline

#### 5. Art der regelmäßig zu übermittelnden Daten und deren Empfänger

Lfd. Nr. <sup>5</sup>	Empfänger und Aufgabe, zu deren Erfüllung die Daten übermittelt werden	Rechtsgrundlage der Übermittlung	automatisiertes Abrufverfahren ja/nein	Anlass und Häufigkeit der Übermittlung
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

#### 6. Regelfristen für die Löschung der Daten oder für die Prüfung der Löschung<sup>6</sup>

Löschfristen auf Server administrierbar, momentane Einstellungen:

15 Minuten Statistiken 2 Monate  
Tagesstatistiken 2 Monate  
Wochenstatistiken 52 Wochen  
Monatsstatistiken 12 Monate

Verwendet werden Tagesstatistiken mit Löschezit von 2 Monaten

#### 7. Verarbeitungs- und Nutzungsberechtigte Personengruppen<sup>7</sup>

CallCenter Manager

#### 8. Nur nutzungsberechtigte Personengruppen<sup>8</sup>

CallCenter Agenten

#### 9. Empfänger vorgesehender Datenübermittlung in Drittländer<sup>9</sup>

Keine Datenübermittlung

<sup>5</sup> Angaben in derselben Reihenfolge wie unter 3. in den entsprechenden Zeilen aufgeführt

<sup>6</sup> Anzugeben ist stets auch der Beginn von Lösungs- und Prüfungsfristen. Beispiel: „Die gespeicherten Daten werden spätestens ein Jahr nach Ausscheiden des Mitarbeiters gelöscht“

<sup>7</sup> z.B. Sachbearbeiter für .... im Sachgebiet ....

<sup>8</sup> z.B. Sachbearbeiter für die Ausgabe von Essensmarken

<sup>9</sup> Staaten außerhalb der EU – soweit es sich um regelmäßige Datenübermittlung handelt, sind diese auch in Nr. 5 anzugeben

---

10. Bei Auftragsdatenverarbeitung: Auftragnehmer <sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Bei Verfahrensänderung: Unterschied zum bisherigen Verfahren

## Allgemeine Beschreibung der eingesetzten Datenverarbeitungsanlagen und der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 7 und 8 BayDSG

☒ Erstmalige Beschreibung

☐ Änderung der Beschreibung vom

### 1. Allgemeine Angaben

Bezeichnung des Verfahrens	Stand dieser Beschreibung
CallCenter	
Nähre Auskünfte erteilt	Telefon
Nina Grote	089/289-22073

### 2. Eingesetzte Datenverarbeitungsanlagen und Programme

Bezeichnung (z. B. Server im PC-Netzwerk, Intranet oder Internet bzw. Einzelplatzrechner) und Standort der Anlage
Server im PC-Netzwerk und TK-Anlage
Eingesetzte(s) Betriebssystem(e)
Server 2003
Eingesetzte Software (z. B. Standardsoftware, Datenbanken, spezielle für das freizugebende Verfahren erworbene oder selbst erstellte Software)
OpenScapeContactCenter V 8.0 R.0 Patch 3

### 3. Maßnahmen zur Sicherstellung der jederzeitigen Verfügbarkeit der gespeicherten Daten

(z. B. Anfertigung von Sicherungskopien, Maßnahmen zur Virenbekämpfung, Wiederanlaufverfahren, Notfallkonzept)
Tägliche Sicherung der Datenbank

#### 4. Weitere technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 7 und 8 BayDSG

(z. B. Schutzmaßnahmen für den Rechnerraum; Maßnahmen zur sicheren Aufbewahrung der Datenträger; Festlegung und Dokumentation der zum Lesen, zur Eingabe oder zur Übermittlung berechtigten Personen; Zugriffskontrolle mittels Passwort; Protokollierung von Eingaben; Erstellung von Richtlinien und Arbeitsanweisungen; Absicherung gegen unbefugten Zugriff Dritter; Sicherung der Vertraulichkeit beim Transport oder der Übermittlung von Daten).

Schutzmaßnahmen für den TK-Anlagenraum  
Zugriffskontrolle mittels Passwort;  
Protokollierung von Eingaben;

Datum	Unterschrift
1. 17. 2018	