

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der Technischen Universität München

Zur Gewährleistung der schutzwürdigen Belange der Beschäftigten sowie der berechtigten Interessen der Dienststelle schließt die Technische Universität München und der Gesamtpersonalrat gemäß Art. 73 in Verbindung mit Art. 75 a Abs. 1 BayPVG folgende Dienstvereinbarung:

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten (Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Beamtinnen und Beamte) der Technischen Universität München.
- (2) Personen, die nicht unter § 1 Abs. 1 fallen und die Zugang zu Daten der Helpdesk-Systeme haben, sind auf die Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung zu verpflichten.
- (3) Die Dienstvereinbarung gilt für den Einsatz von Helpdesk-Systemen für den IT-Support und andere Supportdienstleistungen.
- (4) Als Anlage sind die im Einsatz befindlichen Helpdesk-Systeme aufgelistet (Systembezeichnung, Einsatzbereich, Ansprechpartner).

§ 2 Ziele und Grundsätze

- (1) Ziel des Einsatzes der Helpdesk-Systeme ist die Vereinfachung und Unterstützung der Betreuung der Beschäftigten der Technischen Universität München und der Studierenden/Bewerber/Gäste.
- (2) Das System dient zur Erfassung, Verwaltung und Behebung von Problemen und Fehlern bei IT-Systemen, sowie zur Beantwortung von Anfragen.
- (3) Die Dienstvereinbarung dient dem Schutz der Beschäftigten vor unzulässigem Gebrauch ihrer persönlichen Daten. Insbesondere ist die Nutzung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgeschlossen.

§ 3 Nutzungsregeln

- (1) Die gespeicherten Daten dürfen nur verwendet werden, um die Lösung der jeweiligen Probleme sicherzustellen.
- (2) Es dürfen keine Profile (z.B. Verhaltens- oder Nutzungsprofile) von Beschäftigten erstellt werden.
- (3) Auswertungen sind nur auf Problemfallebene erlaubt, nicht für einzelne Personen und Personengruppen.
- (4) Die Zugriffsrechte sind so transparent zu gestalten, dass jeder Nutzer feststellen kann, welche Personen Zugriff auf seine Daten haben.

- (5) Die Nutzer sind in geeigneter Weise in die Handhabung des Helpdesk-Systems einzuweisen.

§ 4 Datenschutz

- (1) Elektronische Helpdesk-Systeme unterliegen den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die zuständige Personalvertretung erhält einen Abdruck der datenschutzrechtlichen Freigabe.
- (2) Die Helpdesk-Systeme und deren Daten sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.
- (3) Systemadministratoren dürfen die aus ihrer Administratortätigkeit gewonnenen Erkenntnisse nicht für administrationsfremde Zwecke weitergeben oder verwenden. Gleiches gilt sinngemäß auch für alle anderen Nutzer.
- (4) Persönliche Daten anderer Nutzer dürfen nur mit deren Einverständnis kopiert und/oder ausgedruckt werden. Die Kopien und Ausdrücke sind vertraulich zu behandeln und nach dem bestimmungsgemäßen Gebrauch zu vernichten.
- (5) Es erfolgt kein Datenaustausch mit anderen Systemen, außer zu Zwecken der Benutzerverwaltung und Authentisierung.

§ 5 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.
- (2) Diese Dienstvereinbarung kann von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.
- (3) Einvernehmliche Änderungen der Dienstvereinbarung sind jederzeit möglich.
- (4) Nach einer Kündigung der Dienstvereinbarung gilt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung diese weiter. Die TUM und der Gesamtpersonalrat verpflichten sich, nach Eingang der Kündigung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.

Anlage: Helpdesk-Systeme an der TUM

München, den 16. März 2009



Wolfgang A. Herrmann
Präsident



Albert Berger
Kanzler



Johann Wittner
Gesamtpersonalrat

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen an der Technischen Universität München

vom 16.3.2009

Anlage

Im Einsatz befindliche Helpdesk-Systeme an der TUM (Stand 16.3.2009)

| Systembezeichnung | Einsatzbereich | Ansprechpartner |
|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| OTRS | TUM | Dr. Borgeest |
| | | |