

Nr. **7/2008**

Zwischen dem Kanzler der Technischen Universität Dortmund als Dienststellenleiter
und

dem Personalrat der nichtwissenschaftlich Beschäftigten der Technischen Universität
Dortmund, vertreten durch den Vorsitzenden des Personalrates

sowie

zwischen dem Rektor der Technischen Universität Dortmund als Dienststellenleiter
und

dem Personalrat der wissenschaftlich und künstlerisch Beschäftigten der Technischen
Universität Dortmund, vertreten durch den Vorsitzenden des Personalrates

wird gemäß § 70 Abs. 1 Landespersonalvertretungsgesetz NW (LPVG NW) die folgende
Dienstvereinbarung über die Einführung eines HelpDesk-Systems im ITMC (IT &
Medienzentrum) der Technischen Universität Dortmund abgeschlossen:

§ 1 Gegenstand der Dienstvereinbarung

Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist die Einführung eines HelpDesk-Systems zur
Unterstützung der Beratungsfunktionen des ITMC.

Individuelle Anwesenheits-, Verhaltens- und Leistungskontrollen sowie Maßnahmen zur
Arbeits- und Leistungsverdichtung sind ausdrücklich kein Ziel der Einführung und werden
ausgeschlossen.

Die Erfassung, Verarbeitung und Auswertung sowie die Speicherung von Daten im
Zusammenhang mit der Nutzung eines HelpDesk-Systems werden durch diese
Dienstvereinbarung geregelt.

§ 2 Geltungsbereich

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Technischen Universität Dortmund.

§ 3 Zweckbestimmung

Das HelpDesk-System dient der effizienteren und erleichterten Erfassung und Bearbeitung von
Fragen und Problemen, die per E-Mail, telefonisch oder persönlich an das ITMC heran getragen
werden. Durch die Einführung der Software ändern sich weder das Aufgabenspektrum der
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch deren Zuständigkeiten.

§ 4 Grundsätze zur Erfassung, Verarbeitung und Auswertung von personenbezogenen Daten

Im HelpDesk-System dürfen personenbezogene Daten nur erfasst und verarbeitet werden, soweit diese
zum Betrieb des HelpDesk-System benötigt werden und durch diese Dienstvereinbarung zugelassen

werden. Erfasst und im HelpDesk-System gespeichert werden im Zuge der Problemaufnahme folgende Daten von Nutzerinnen und Nutzern:

- Anrede, Name, Vorname, Mail Account
- Email-Adresse, Rufnummer, Faxnummer
- Beschäftigungsstelle
- Adresse, Gebäude, Raumnummer
- Problembeschreibung und zugehörige Informationen

Zusätzlich werden bei der Weiterverarbeitung der aufgenommenen Problemfälle die Namen der damit befassten Beschäftigten, die Art der getroffenen Maßnahmen und der Status der Bearbeitung im HelpDesk-System festgehalten.

Obige Aufzählung umfasst die Daten, die maximal erhoben werden.

Durch die Erhebung der Daten sind alle Personen betroffen, die Service-Anfragen an das ITMC richten, wie auch die Personen, die an der Problemlösung mitarbeiten. Dies können neben den Beschäftigten des ITMC ggf. auch Beschäftigte aus anderen Verwaltungseinheiten, z. B. Bibliothek oder Zentralverwaltung sein.

Dateien, in denen Nutzerdaten und Mitarbeiterdaten gespeichert werden, werden nur zum Zweck der Aufgabenerfüllung innerhalb des HelpDesk-Systems genutzt. Eine nachträgliche Löschung oder Änderung der erfassten Datensätze ist nicht vorgesehen. Damit sind Problembeschreibungen und Lösungen für künftige Anfragen und Problemstellungen als Erfahrungsschatz nutzbar.

Die Beschäftigten des ITMC haften nicht für Schäden, die durch die Ausführung fehlerhafter oder missverständlicher oder durch die fehlerhafte oder unsachgerechte Ausführung korrekter Antworten entstehen.

§ 5 Ausstattung von Bildschirmarbeitsplätzen

Für im Rahmen von HelpDesk genutzten Arbeitsplätze gelten die Richtlinien zur Mindestausstattung für Bildschirmarbeitsplätze mit Stand der neuesten Fassung.

§ 6 Datenschutz

Die Belange des Datenschutzes sind im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und den Regelungen der Technischen Universität Dortmund einzuhalten.

§ 7 Kontrollrechte des Personalrates

Der Personalrat hat jederzeit nach vorheriger Absprache mit der Dienststelle die Möglichkeit, in Anwesenheit des zuständigen Personals die Räume, in denen das HelpDesk-System eingesetzt wird, zu betreten, um dort Kontrollen über die Einhaltung der Dienstvereinbarung durchzuführen.

§ 8 Rechte der Beschäftigten

Die Dienststelle verpflichtet sich, diese Dienstvereinbarung allen betroffenen Beschäftigten der TU Dortmund zukommen zu lassen.

§ 9 Schlussbestimmungen

Die Dienstvereinbarung tritt mit dem Tag der Unterzeichnung in Kraft

Sie kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden. Ihre Laufzeit beträgt mindestens ein Jahr.

Im Falle einer Kündigung ist die Nachwirkung ausgeschlossen.



Der Rektor

Univ.-Professor

Dr. Eberhard Becker



Der Vorsitzende des

PR der wiss. und künstlerisch

Beschäftigten

Dr. Klaus Hink



Der Kanzler

Dr. Roland Kischkel



Der Vorsitzende des

PR der nichtwiss.

Beschäftigten

Thomas Tölch