



Verkündungsblatt

Herausgeber: Der Präsident der Tierärztlichen Hochschule Hannover, Bünteweg 2, 30559 Hannover

Hannover, 27. Juni 2019 Nr. 260/2019

**Dienstvereinbarung
zur Einführung und zum Betrieb eines
Ticketsystems**

zwischen
der Stiftung Tierärztliche Hochschule
Hannover (TiHo)
und
dem Personalrat der Stiftung
Tierärztliche Hochschule Hannover

wird auf Grundlage von § 78 NPersVG in Verbindung mit § 67 Abs. 1 Nr. 2 und 4 NPersVG folgende Vereinbarung geschlossen:

§ 1 Gegenstand der Dienstvereinbarung

- (1) Zur weiteren Verbesserung der Kommunikation zwischen den in der Anlage 1 benannten Einrichtungen der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover (TiHo) und ihren Kunden wird ein computergestützter Service eingerichtet. Zu diesem Zweck gelangt als Ticketsystem eine spezialisierte Software in diesen Einrichtungen zum Einsatz. Das Ticketsystem ermöglicht den Kunden und den Servicemitarbeitern der in der Anlage 1 benannten Einrichtungen eine Erfassung und Bearbeitung von Service- und Supportanfragen, bei der Antragsbearbeitung sowie deren Dokumentation. Diese Prozesse orientieren sich an international anerkannten Standards des IT-Service-Managements. Weitere Einrichtungen können auf Antrag beim HVP der TiHo dieser Dienstvereinbarung beitreten.

- (2) Dieses System dient dabei folgenden Zwecken:

- a. Annahme und Verarbeitung von Anfragen via E-Mail von Nutzerinnen und Nutzern (i. F. passive Nutzung des Ticketsystems genannt) und automatische Bestätigung des Eingangs bei der Verarbeitung von E-Mails,
- b. Annahme und Verarbeitung von Mitteilungen von Nutzerinnen und Nutzern, die durch Interaktion (z. B. Webseiten mit Feedback-Funktion) erstellt wurden,
- c. Annahme und Verarbeitung von Systemmeldungen, die in anderen Systemen automatisiert (z. B. Funktions- und Konfigurationsüberwachung) erstellt wurden,
- d. Bearbeitung, Weiterleitung und ggf. Beantwortung der Mitteilungen (i. F. aktive Nutzung des Ticketsystems genannt) durch die Beschäftigten der teilnehmenden Einrichtung an einen anderen Bereich oder einen anderen Beschäftigten sowie die Dokumentation. Die Dokumentation stellt sicher, dass das bei der Bearbeitung erworbene Wissen auch anderen aktiven Nutzern zur Verfügung steht.

Im Text gebrauchte Personenbezeichnungen gelten, ungeachtet ihrer grammatikalischen Form, gleichermaßen für Personen aller Geschlechter.

- (3) Mit der Zielstellung der Serviceverbesserung wird an der jeweiligen Einrichtung ein First-Level-Support (erste Kontaktstelle) für die Bearbeitung der Serviceanfragen eingerichtet. Alle Anfragen, die von den aktiven Nutzern des First-Level-Supports nicht zeitnah beantwortet werden können, werden den aktiven Nutzern des Second-Level-Supports zur Beantwortung übergeben.
- (4) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover an allen Standorten.

§ 2 Zweckbestimmung und Funktion

Zweck der Dienstvereinbarung ist es, die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Ticketsystems in den in der Anlage 1 benannten Einrichtungen zu regeln. Sie dient dem Schutz der Beschäftigten vor unzulässiger Verarbeitung ihrer persönlichen Daten. Dies gilt sowohl für Beschäftigte als „passive Nutzer“ als auch als das System nutzende „aktive Nutzer“. Insbesondere ist die Verarbeitung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgeschlossen.

§ 3 Begriffsbestimmungen

- (1) In dieser Dienstvereinbarung werden folgende Begriffe benutzt:

Aktive Nutzer:

alle Beschäftigten der in der Anlage 1 benannten Einrichtungen, die das Ticketsystem zur Bearbeitung von Service- und Supportanfragen nutzen

Passive Nutzer:

Beschäftigte der TiHo, die entweder Service und Supportanfragen direkt an das Ticketsystem stellen oder deren Anfragen in das Ticketsystem überführt werden.

Systemadministratoren:

Mitarbeiter des Dezernates 5, die die systemtechnischen Voraussetzungen für die grundsätzliche Funktionalität der Systeme herstellen.

Key User:

Mitarbeiter der Einrichtungen nach Anlage 1, die die Anforderungen der jeweiligen Einrichtung definieren

Fachadministratoren:

Mitarbeiter der Einrichtungen nach Anlage 1 oder des Dezernates 5, die die Anforderungen der jeweiligen Einrichtung nach Angabe der Key User technisch umsetzen

First-level-Support:

erste Anlaufstelle für alle Anfragen der passiven Nutzer

Ticket:

im Ticketsystem erfasste und dokumentierte Anfrage und die dazugehörige(n) Antworten

Ticketsystem:

Software für Empfang, Eingangsbestätigung, Bearbeitung und Speicherung von Service- und Supportanfragen

Second-Level-Support:

Servicestelle für alle Anfragen, die vom First-Level-Support nicht oder nicht vollständig beantwortet werden können.

§ 4 Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten

- (1) Von aktiven und passiven Nutzern werden personenbezogene Daten zur Identifikation der Personen und der Kommunikation zwischen aktiven und passiven Nutzern genutzt. Es werden nur die jeweils erforderlichen personenbezogenen Daten erfasst. Hierzu werden Vorname, Nachname, IDM-Nr/Benutzername/Login, Telefonnummer und E-Mail Adresse aus dem Verzeichnisdienst der TiHo übernommen und im Ticketsystem abgespeichert.
- (2) Sowohl in den Anfragen, als auch in dem Dialog zur Beantwortung dieser Anfragen können weitere personenbezogene oder personenbeziehbare Angaben enthalten sein. Diese sind auf das notwendige Minimum zu begrenzen, welches zur Analyse oder zur Lösung der eigentlichen Anfrage notwendig erscheint.

- (3) Der Inhalt eines Tickets unterliegt der Vertraulichkeit. Das Ticket - System und deren Daten sind vor unberechtigtem Zugriff geschützt.
 - (4) Die Daten werden auf Systemen der TiHo gespeichert, die in nicht allgemein zugänglichen Räumen aufgestellt sind. Zu diesen Systemen haben lediglich Systemadministratoren eine Zutritts- und Zugriffsberechtigung.
 - (5) Die anfallenden Login- und Ticketdaten werden nicht für eine personenbezogene Leistungserfassung und Leistungsbewertung benutzt.
 - (6) Eine personenbezogene Auswertung der Logdateien ist nur bei sicherheitsrelevanten Vorgängen, z.B. unbefugtes Eindringen in das System, zulässig. In diesen Fällen ist der Personalrat zuzubeziehen.
 - (7) Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten an Dritte ist grundsätzlich untersagt.
 - (8) Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten ist nur in Zusammenhang mit der Bearbeitung einer konkreten Serviceanfrage an externe Dienstleister mit einem bestehenden Servicevertrag mit der TiHo möglich und beschränkt sich in diesem Zusammenhang auf Daten, die zum Verständnis, zur Nachstellung, zur Lösung eines Problems oder zur Kommunikation mit dem oder den Betroffenen notwendig sind.
- (4) Die einrichtungsspezifischen organisatorischen Regelungen zu den jeweiligen Ticketsystemen ergeben sich aus der Anlage 2 dieser Vereinbarung. Diese Anlagen werden den in der täglichen Arbeit erkennbaren Anforderungen angepasst und aktualisiert. Diese Änderungen werden dem Personalrat zur Mitbestimmung vorgelegt.

§ 6 Inkrafttreten, Geltungsdauer und Kündigung

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Verkündungsblatt der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover in Kraft.
- (2) Diese Dienstvereinbarung kann beiden Seiten mit einer Frist von sechs Monaten - frühestens zwei Jahre nach Inkraftsetzung - schriftlich gekündigt werden. Die Dienstvereinbarung behält im Falle der Kündigung bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung weiter Gültigkeit soweit die Parteien sich nicht auf eine andere vorläufige Regelung einigen.
- (3) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der rechtlich unwirksamen Bestimmungen tritt rückwirkend eine inhaltlich gleiche Regelung, die dem Zweck der gewollten Regelung am nächsten kommt.
- (4) Die Anlagen 1-2 sind Bestandteil dieser Vereinbarung. Von einer Veröffentlichung wird abgesehen. Sie können bei der Leitung der teilnehmenden Hochschuleinrichtungen eingesehen werden.

§ 5 Systemverantwortung

- (1) Als Systemverantwortliche werden Systemadministratoren eingesetzt. Die Systemadministratoren betreuen die vorhandene Infrastruktur des Ticketsystems (Datenbank- und Anwendungsserver, Verbindung zu den Speichersystemen, Datensicherung und – wiederherstellung, Einbindung der Systeme in das Netzwerk der TiHo).
- (2) Jede der an dem Ticketsystem teilnehmenden Einrichtungen nach Anlage 1 benennt einen zuständigen Key – User. Dieser definiert die konkreten Anforderungen an das Ticketsystem der jeweiligen Einrichtung.
- (3) Jede der an dem Ticketsystem teilnehmenden Einrichtungen nach Anlage 1 benennt einen zuständigen Fachadministrator. Nur die Fachadministratoren haben einen (passwortgeschützten) Zugang zum Administrationsbereich des Ticketsystems. Damit ist nur diesem Personenkreis die Konfiguration des Ticketsystems der Einrichtung möglich.

Hannover, 14.06.2019

Für die Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover
gez. Joachim Mertes
Hauptberuflicher Vizepräsident

Hannover, 18.06.2019

Für den Personalrat
gez. Birgitt Mendig
Personalratsvorsitzende

Hannover, 27.06.2019

Dr. Dr. h. c. mult. Gerhard Greif
Präsident