

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.*
- (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.

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

§ 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 System 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 personenbezogener 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.

§ 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.
- (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 recht 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.


Hannover, 14/6/19.....

Hannover, 18.06.2019.....

Für die Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover

Für den Personalrat


Joachim Mertes
Hauptberuflicher Vizepräsident


Birgitt Mendig
Personalratsvorsitzende

Anlage 1: Verzeichnis der teilnehmenden Einrichtungen

Anlage 2: Organisatorische Regelungen der teilnehmenden Einrichtungen

Anlage 1

Teilnehmende Einrichtungen der TiHo

(Stand: 01.05.2019)

- Dez. 5 – IDS

Anlage 2:

Organisatorische Regelungen der teilnehmenden Einrichtungen

Stand: 01.05.2019

5.1. Ticketsystem Dez. 5

- Welche Funktionsteams des Dezernates 5 werden abgebildet?

Es werden im Ticketsystem alle vier Funktionsteams abgebildet:

- First-Level-Support: PC- und Anwendersupport: GKZ: 5.1.n
- Second-Level-Support: IT-Infrastruktur: GKZ: 5.2.n
- Second-Level-Support: Netzwerk: GKZ: 5.3.n
- Second-Level-Support: Medizinische Systeme: GKZ: 5.4 und 5.

- Welche Support- und Service-Anfragen werden im Ticketsystem erfasst?

- Erst-Anfragen der passiven Nutzer:
 - Diese werden bevorzugt durch das webbasierte Ticketsystem durch die passiven Nutzer selbst erfasst. Wenn der geeignete Ansprechpartner für eine Service- und Supportanfrage für den passiven Nutzer ist, kann dieser die Anfrage direkt an jedes Funktionsteam adressieren. Wenn dieses unterbleibt, gehen alle Tickets an den First-Level-Support.
 - Alternativ können die wichtigsten Parameter eines Tickets durch eine strukturierte Mail des der passiven Nutzer an das Ticketsystem erzeugt werden.
 - Nicht im Ticketsystem erfasst werden Anfragen, die über spezialisierte andere zentral betriebene Systeme digital erfasst und an Dez. 5 übermittelt werden, z. B. Bestellungen zu Waren über externe Webshops.
- Nacherfassungen durch Mitarbeiter des Dezernates 5 („im Namen eines passiven Nutzers“)
 - Nicht erfasst werden: Anfragen, die mündlich oder per Telefon im First – Level – Support angenommen und dort „ad hoc“ (= innerhalb von 30 Minuten) ohne Beteiligung der Second-Level-Support-Abteilungen beantwortet werden und die absehbar ohne Dokumentationsrelevanz sind.
 - Nacherfasst werden alle anderen Anfragen, insbesondere alle, die per Brief, E-Mail, FAX an Dez. 5 übermittelt werden sowie die mündlichen oder telefonischen Anfragen, die den oben erwähnten Bedingungen nicht genügen.
 - Anfragen, die über analoge Formulare an Dez. 5 übermittelt werden, werden ebenfalls in das Ticketsystem übertragen. Die bestehenden analogen Formulare werden im Laufe des Jahres 2019 in „Templates“ (Ticket-Vorlagen mit strukturierten Eingaben oder vorgefertigten Lösungsempfehlungen) übertragen.
 - Alle Anfragen für die ein elektronisches Template im Ticketsystem existiert, werden dort nach erfasst, wenn diese noch nicht schon erfasst wurden.
 - Die Nacherfassungen erfolgen in der Regel spätestens im Lauf des Vormittags nach dem Tag, an dem die Mitarbeiter Kenntnis von der Support- und Serviceanfrage erhalten.
- Analysen/ Anfragen/Aufträge durch automatisierte Prozesse, z. B. die generiert werden, um den Bedarf an Serviceaufgaben zu kommunizieren.
- Dez. 5 interne Jobs und Aufgaben können auch über das Ticketsystem administriert werden, um Transparenz für diese Aufgaben herzustellen.

- Welche weiteren Verarbeitungsschritte werden im Ticketsystem genutzt:
 Service- und Supportanfragen, die im Ticketsystem erfasst wurden, werden vollständig im Ticketsystem weiterbearbeitet, typische Arbeitsschritte sind:
 - Automatisierte Eingangsbestätigung
 - Rückfragen von aktiven Nutzern an passive Nutzer
 - Nachmeldungen und Ergänzungen von passiven Nutzern
 - Pausieren (wenn die Bearbeitung unterbrochen wird, z. B. wenn komplexe Vorbedingungen zu klären sind)
 - Dez. 5 interne Rückmeldungen und Kommentare (z. B. bei der Fehlersuche).
 - Schließen des Tickets mit „Lösung“

- Welche passiven Nutzer haben Zugriff auf ein Ticket und wie erfolgt dieser Zugriff?
 - Der „Erstautor“, der die Serviceanfrage stellt oder in dessen Namen über Mitarbeiter von Dez. 5 in den oben genannten Fällen die Anfrage nacherfasst wird, bekommt eine Mail bei wesentlichen Änderungen und Fortschritten hinsichtlich des Bearbeitungszustandes des Tickets. Diese Mail enthält einen Link, der auf das behandelte Ticket verweist.
 - Weitere Beschäftigte können fallbezogen hinzugezogen werden (im Sinne einer „CarbonCopy“) wenn dieses sinnvoll oder angemessen erscheint, um zu informieren oder um einen Schritt zu genehmigen.
 - Beteiligte und hinzugezogene passiven Nutzer können sich auch direkt über eine Web-Seite an dem Ticketsystem einloggen und den Status „ihres“ Tickets einsehen.

- Welche aktiven Nutzer haben Zugriff auf ein Ticket und wie erfolgt dieser Zugriff?
 - Alle Beschäftigten aus Dez. 5 haben Zugriff auf alle Tickets aus Dez. 5 und bearbeiten diese Tickets gemeinsam unter Berücksichtigung ihrer persönlichen Verfügbarkeiten und spezialisierter Kenntnisse.
 Hierzu werden alle Tickets in einer gemeinsamen Liste dargestellt, in denen maximal folgende Parameter dargestellt sind, nach denen auch teilweise auch gefiltert werden kann:

| | |
|---------------------------|---------------------------------|
| ▪ NewInformationReceived | Schreibzugriff kürztl. erfolgt |
| ▪ Abschluss | Abschlussdatum |
| ▪ Benutzer | Erstautor |
| ▪ Eigentümer | Bearbeiter (Dez 5) |
| ▪ Erstellt | Datum der Erstellung |
| ▪ Kategorie | sachliche Kategorie (Netzwerk) |
| ▪ Lösung | Abschlussbemerkung |
| ▪ Lösungszeit eskaliert | Bearbeitungsdauer überschritten |
| ▪ Priorität | gesetzt durch Eigentümer |
| ▪ Reaktion | Erste Antwort |
| ▪ Reaktionszeit eskaliert | Erste Antwort über Schwelle |
| ▪ Status | Neu, zugewiesen, geschlossen. |
| ▪ Ticket | Nummer |
| ▪ Verantwortliche Rolle | Funtionsteam |
| ▪ Verantwortlicher | Zuständiger Bearbeiter |
| ▪ Zusammenfassung | Beschreibung |
 - Alle Mitarbeiter des Dez. 5 loggen sich in aller Regel arbeitstäglich in das Ticketsystem ein und arbeiten die für ihr Team oder sie persönlich vorliegenden Anfragen ab. Bei Bedarf wird ein zusätzliches Funktionsteam hinzugezogen, dieses geschieht durch eine entsprechende Markierung des Tickets.
 - Die Arbeitsverteilung auf die jeweiligen Mitglieder eines Funktionsteams erfolgt angemessen und sachgerecht.