

Dienstvereinbarung
zwischen der
Technischen Universität Chemnitz
vertreten durch den Rektor
und dem
Personalrat der Technischen Universität Chemnitz
vertreten durch den Vorsitzenden
über den
Einsatz des Softwarewerkzeuges
„Open Ticket Request System (OTRS)“
zum Service-Management an der TU Chemnitz

Präambel¹

Ziel und abschließender Zweck des Einsatzes des Softwarewerkzeuges „Open Ticket Request System“ (im Folgenden: OTRS) ist es, Arbeitsabläufe in den Servicebereichen und im Service-Management zu unterstützen. Dabei soll eine kooperative, transparente und kundenorientierte Kommunikation gefördert werden.

Mit den Konzepten des Ticketsystems OTRS ist es möglich, Nutzeranfragen, Serviceanforderungen und Störungsmeldungen effizienter zu bearbeiten und die Qualität der Kommunikation zu verbessern sowie das Service-Management an der TU Chemnitz insgesamt zu optimieren. Eine Entlastung der betroffenen Beschäftigten bei der Bearbeitung von Anfragen geht damit einher. OTRS ermöglicht aber auch das Verhalten und die Leistung von Beschäftigten zu überwachen, was durch diese Dienstvereinbarung ausgeschlossen wird.

§ 1 Gegenstand

- (1) Diese Dienstvereinbarung regelt den Einsatz und die Nutzung des Softwarewerkzeuges OTRS für das Service-Management an der TU Chemnitz (Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten, Schnittstellen) und damit zugleich die Verarbeitung und Nutzung der im OTRS erhobenen (personenbezogenen) Daten, um den Schutz des allgemeinen Persönlichkeitsrechts aller Mitglieder und Angehörigen der TU Chemnitz und Nutzer des OTRS sicherzustellen und die Verarbeitung personenbezogener Daten von Beschäftigten der TU Chemnitz im Rahmen der zuvor beschriebenen Zweckbestimmung zu ermöglichen.

¹ Aus Gründen der Vereinfachung und besseren Lesbarkeit, wird in der vorliegenden Dienstvereinbarung in der Regel das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten unabhängig davon aber selbstverständlich für alle Geschlechter.

- (2) Eine Arbeits-, Verhaltens- oder Leistungsüberwachung bzw. -kontrolle durch die mit dem OTRS verarbeiteten (personenbezogenen) Daten der Mitarbeiter und/oder der Kunden oder eine entsprechende personenbezogene individuelle und/oder vergleichende Auswertung ist unzulässig (weder durch die Dienststelle noch durch Beschäftigte untereinander). Das Universitätsrechenzentrum (URZ) schließt diese Form der Auswertung durch geeignete technische Maßnahmen im OTRS selbst, soweit möglich, aus.
- (3) Weitere bzw. darüberhinausgehende Zweckbestimmungen zum OTRS-Einsatz sind im Voraus mit dem Personalrat abzustimmen und im Rahmen einer überarbeiteten Dienstvereinbarung zu vereinbaren, andernfalls sind ein entsprechender Einsatz und eine entsprechende Datenverarbeitung unzulässig und ausgeschlossen.

§ 2 Geltungsbereich

- (1) Der Geltungsbereich dieser Dienstvereinbarung umfasst alle Struktureinheiten der TU Chemnitz, die sich für eine Nutzung des OTRS entscheiden. Die Softwarelösung OTRS wird zentral bereitgestellt und steht allen Struktureinheiten der TU Chemnitz zur Nutzung zur Verfügung. Eine Pflicht zur Nutzung des OTRS für die Struktureinheiten besteht nicht.
- (2) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der TU Chemnitz.

§ 3 Leistungsmerkmale

- (1) Bei der Softwarelösung OTRS handelt es sich um eine webbasierte Open Source Anwendung, welche im Datacenter des URZ betrieben wird. Der Zugang für Mitarbeiter erfolgt üblicherweise mit gängigen Web-Browsern.
- (2) Ein Vorgang im Sinne der Bearbeitung (z. B. eine Anfrage, ein Auftrag, eine Störungsmeldung) entsteht im Allgemeinen aus einer E-Mail an eine dafür vorgesehene Funktions-E-Mail-Adresse und wird als Ticket bezeichnet.
Aus einer persönlichen, mündlichen, fernmündlichen oder elektronischen Anfrage kann für eine effiziente Bearbeitung des Vorganges ein Ticket erstellt werden. Dabei ist unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Anforderungen zu beachten, dass nur die für die Anfrage / den Auftrag erforderlichen Informationen in das Ticket aufgenommen werden.
- (3) Die anfragende Person wird als **Kunde** bezeichnet und ist angemessen im Sinne von Art. 13 DSGVO (Datenschutzerklärung) zum Zeitpunkt der Erhebung ihrer personenbezogenen Daten (Eröffnung eines Tickets) über die Datenverarbeitung zu informieren. Hierfür ist spätestens mit Eröffnung eines Tickets per E-Mail eine Bestätigung an die betroffene Person unter Verweis auf die zugrunde liegende Datenschutzerklärung zu versenden.
- (4) Zur eindeutigen Zuordnung erhalten Tickets mit dem initialen Speichervorgang im OTRS eine eindeutige Ticketnummer. Die dabei gespeicherten und verarbeiteten (personenbezogenen) Daten sowie die Fristen zur Sperrung, Löschung bzw. Anonymisierung dieser Daten sind in Anlage 1 näher spezifiziert.

- (5) Das Ticketsystem organisiert Tickets in sogenannten **Queues**. Die Queues dienen dabei der logischen Strukturierung und realisieren die Mandantenfähigkeit. Struktureinheiten, welche das OTRS nutzen und Queues beauftragen, werden im Folgenden als **Auftraggeber** bezeichnet.
- (6) Dem Ticketsystem liegt ein dediziertes Rollen- und Berechtigungskonzept zu Grunde. In Verbindung mit Queues wird dadurch sichergestellt, dass Tickets in einer Queue nur durch die für diese Queue berechtigten Bearbeiter einsehbar sind und bearbeitet werden können. Die Umsetzung des Berechtigungskonzeptes wird im Rahmen der Betriebsverantwortung durch den Dienstbetreiber dokumentiert.

Das Rollen- und Berechtigungskonzept beruht auf folgenden Grundlagen:

- a) **Bearbeiter** sind im Ticketsystem immer authentifizierte Benutzer.
 - b) Queues sind voneinander getrennte Arbeitsbereiche. Für jede Queue hat der Auftraggeber zugriffsberechtigte Bearbeiter benannt.
 - c) Für eine Queue zugriffsberechtigte Bearbeiter können alle Tickets in dieser Queue einsehen.
 - d) Tickets werden initial anhand der adressierten Funktions-E-Mail-Adresse in die damit verbundene Queue eingeordnet. Bearbeiter können Tickets nur in Queues verschieben, für welche sie zugriffsberechtigt sind.
- (7) Der Prozess der Ticketbearbeitung orientiert sich an den jeweiligen Anforderungen der Struktureinheiten, welche das Ticketsystem OTRS nutzen, und wird durch den Auftraggeber festgelegt und dokumentiert.
Jeder Auftraggeber hat die Priorisierung der Bearbeitung der OTRS-Tickets im Verhältnis zur sonstigen Arbeitstätigkeit sowie den zeitlichen Rahmen im Verhältnis zur Gesamtarbeitszeit festzulegen. Die Arbeitsbelastung bei der Bearbeitung von OTRS-Anfragen ist gleichmäßig, angemessen und sachgerecht vom Auftraggeber zwischen den zuständigen Bearbeitern zu verteilen und im Rahmen entsprechender Dienstpläne zu dokumentieren, wobei entsprechende Schwankungen im Volumen der OTRS-Anfragen angemessen zu berücksichtigen sind.
 - (8) Der Kunde kann sich jederzeit, nach Authentifizierung mit seinem persönlichen Login an der webbasierten Benutzeroberfläche, über den Bearbeitungsstand seines Tickets und den darin gespeicherten (personenbezogenen) Daten informieren.

§ 4 Verarbeitung personenbezogener Daten

- (1) Im Ticketsystem OTRS erfasste personenbezogene Daten der Bearbeiter und Kunden werden ausschließlich zur Identifikation der Personen und der Kommunikation zwischen Kunde und Bearbeiter oder zwischen Bearbeitern untereinander genutzt. Es werden nur die jeweils erforderlichen personenbezogenen Daten erfasst (Datenminimierung). Die Zugriffsrechte auf die personenbezogenen Daten sind auf das zur Zweckerreichung erforderlich Maß zu beschränken.
- (2) Die Ticketdaten unterstützen die Service-Management-Prozesse und werden zur Verbesserung der Störungsbehebung und der Bearbeitung von Kundenanfragen genutzt. Eine persönliche Identifizierung der Mitarbeiter am OTRS dient einzig der Überprüfung der Zugriffsberechtigung und der Identifikation von Bearbeitern bei laufenden oder abgeschlossenen Vorgängen für ggf. erforderliche Rückfragen.

- (3) Im Ticketsystem gespeicherte und verarbeitete personenbezogene Daten sowie die Löschfristen sind in Anlage 1 aufgeführt. Widerruft die betroffene Person ihre Einwilligung oder widerspricht der Datenverarbeitung im Ticketsystem gemäß Art. 21 DSGVO und fehlt es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung, ist der Auftraggeber verpflichtet, die personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen. Der Auftraggeber hat die Identität der betroffenen Person zu überprüfen.
- (4) Es besteht Einvernehmen darüber, dass das Ticketsystem OTRS nicht zum Zwecke der Leistungs- oder Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter eingesetzt wird. Die allgemeine Qualitätskontrolle des Service-Managements durch entsprechende in der Software enthaltene Werkzeuge ausschließlich zur statistischen Auswertung hat so zu erfolgen, dass keine individuellen personenbezogenen Informationen identifizierbar sind. Zulässige Berichte sind in Anlage 2 aufgeführt und können nur durch den Auftraggeber einer Queue unter Einhaltung der nachfolgend festgelegten Rahmenbedingungen beauftragt werden.
- (a) Der Berichtszeitraum umfasst ganze Kalendermonate und kann maximal ein Jahr ab Erstellungsdatum rückblickend erstellt werden. Eine monatliche Aufschlüsselung ist möglich.
- (b) Um die Persönlichkeitsrechte der Bearbeiter zu schützen, sind Berichte nur für Queues mit mindestens drei Bearbeitern zulässig.
- (c) Berichte dürfen nur für die interne Verwendung durch den Auftraggeber einer Queue eingesetzt werden und unterliegen ausschließlich dem Zugriff des Auftraggebers. Eine Veröffentlichung sowie vergleichende Betrachtungen sind nicht zulässig.
- (d) Die Berichte werden ausschließlich an den Auftraggeber einer Queue übermittelt. Der Übermittlung ist in jedem Fall der in Anlage 2 beigefügte Informationstext unter anderem betreffend die zulässigen Verwendungszwecke für die Berichte beizufügen.
- (5) Eine automatisierte bzw. nicht automatisierte Protokoll- und Inhaltsdatenauswertung ist ausschließlich gemäß dem Sächsischen Informationssicherheitsgesetz vom 2. August 2019 in der jeweils gültigen Fassung zulässig. Es ist im Voraus das Einvernehmen mit dem Personalrat unter Beteiligung des Datenschutzbeauftragten herzustellen.

§ 5 Betriebsverantwortung

Die zentrale technische Betriebsverantwortung das Ticketsystem OTRS betreffend liegt beim URZ der TU Chemnitz.

Die Systemdokumentation zum Ticketsystem OTRS wird vom URZ geführt und fortlaufend gepflegt.

Die Systemdokumentation sowie dienststellenspezifische Anpassungen durch das URZ zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Dienstvereinbarung werden - aufgrund darin enthaltener interner Informationen für den Betrieb und die Integration des Ticketsystems in die IT-Infrastruktur am Campus der TU Chemnitz - als nicht zu veröffentlichende Anlage 3 beigefügt.

§ 6 Schulung und Belehrung

- (1) Das URZ berät und unterstützt Auftraggeber bei der Einführung des Ticketsystems OTRS sowie bei der Umsetzung von Aufgabenstellungen und Arbeitsabläufen. Die Auftraggeber werden auf diese Dienstvereinbarung und die Erforderlichkeit der Dokumentation im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten hingewiesen.
- (2) Für Mitarbeiter im Ticketsystems OTRS werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber Einweisungen in die Bedienung angeboten sowie anforderungsbezogene Schulungsangebote bereitgehalten. Mitarbeiter erhalten mit der Begrüßungsmail des Ticketsystems OTRS Informationen zu Schulungsunterlagen und einen Hinweis auf diese Dienstvereinbarung.
- (3) Beschäftigte der TU Chemnitz, welche mit der Bedienung des Ticketsystem OTRS betraut sind, werden nachweislich vor Beginn ihrer Tätigkeit mit dem OTRS in der Verantwortung des Auftraggebers zum datenschutzkonformen Umgang mit dem OTRS geschult und belehrt sowie zum Inhalt der vorliegenden Dienstvereinbarung unterwiesen. Gleiches gilt für Administratoren des OTRS in Verantwortung des URZ.
Der Datenschutzbeauftragte der TU Chemnitz hält Informationsangebote zu datenschutzrechtlichen Fragen bei der Nutzung des OTRS bereit.

§ 7 Kontrollen

Der Personalrat ist in Absprache mit der Dienststelle jederzeit berechtigt, Kontrollen zur Einhaltung dieser Dienstvereinbarung durchzuführen. Hierzu erhält er jederzeit auf Verlangen und bei Vorort-Besichtigungen Einsicht.

Der Personalrat kann Auskunft betreffend die technischen Funktionsweisen des Ticketsystems OTRS und dessen konkreten Funktionsumfangs bei den fachkundigen Beschäftigten der TU Chemnitz unter Einhaltung des Dienstweges verlangen.

§ 8 Salvatorische Klausel

Sofern und soweit einzelne Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung ungültig oder unwirksam sind oder werden, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Falle des Bekanntwerdens ungültiger oder unwirksamer Bestimmungen werden die Vertragsparteien unverzüglich Verhandlungen aufnehmen und über den Abschluss möglichst vergleichbarer rechtswirksamer Regelungen beschließen, die dem ursprünglich gewollten Sinn und Zweck möglichst entsprechen. Letzteres gilt auch im Falle des Bekanntwerdens von nicht geregelten, aber regelungsbedürftigen Tatbeständen im Zusammenhang mit dem Ticketsystem OTRS.

§ 9 Schlussbestimmungen

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt am Tage ihrer Unterzeichnung in Kraft.
- (2) Die Dienstvereinbarung regelt den Einsatz und die Nutzung des Ticketsystems OTRS mit Funktionsumfang und verarbeiteten personenbezogenen Daten zum aus Anlage 3 ersichtlichen Versionsstand.
Funktionelle Änderungen der Software, insbesondere bei Änderungen der in Anlage 1 benannten personenbezogenen Daten, sind im Voraus dem Personalrat unter Angabe der genauen Funktionsänderungen und des neuen Funktionsumfanges förmlich im Rahmen eines erneuten Mitbestimmungsverfahrens anzuzeigen und die Dienstvereinbarung sofern und soweit erforderlich anzupassen
- (3) Bezüglich der Kündigung dieser Dienstvereinbarung gilt § 84 Abs. 3 SächsPersVG. Eine Nachwirkung entsprechend § 84 Abs. 4 SächsPersVG wird ausdrücklich vereinbart.
- (4) Die Möglichkeit der Vertragsparteien, die Dienstvereinbarung jederzeit in beiderseitigem Einvernehmen zu verändern, bleibt unberührt.

Chemnitz, den 22.02.2023

gez. Strohmeier

gez. Hohaus

Prof. Dr. Gerd Strohmeier
Rektor

Frank Hohaus
Vorsitzender des Personalrates

Anlagen

- Anlage 1: verarbeitete (personenbezogene) Daten
- Anlage 2: Liste der Berichte
- Anlage 3: Systemdokumentation (nicht öffentlich)
- Anlage 4: Vorlage für das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (nicht öffentlich)