

Dienstvereinbarung

über den Einsatz eines Trouble-Ticket-Systems mit Remote Access an der Freien Universität Berlin

gemäß § 74 Personalvertretungsgesetz Berlin (PersVG) in der aktuellen Fassung und in Ergänzung des Tarifvertrages über die Arbeitsbedingungen von Arbeitnehmern auf Arbeitsplätzen mit Geräten der Informationstechnik (Tarifvertrag Infotechnik) in der aktuellen Fassung wird zwischen der Leitung der Freien Universität Berlin und dem Gesamtpersonalrat der Freien Universität Berlin nachstehende Dienstvereinbarung über den Einsatz eines Trouble Ticket Systems mit Remote Access geschlossen.

§ 1 Allgemeiner Grundsatz

Die Dienstvereinbarung gilt ergänzend zu sonstigen an der Freien Universität Berlin geltenden Regelungen und Vorschriften über die Nutzung von Informationstechnik, insbesondere der "Rahmendienstvereinbarung über die Einführung und Anwendung Daten verarbeitender Systeme an der Freien Universität Berlin".

§ 2 Gegenstand und Geltungsbereich

Gegenstand dieser Dienstvereinbarung ist der Einsatz eines Trouble Ticket Systems mit der Möglichkeit des Remote Zugriffs auf Arbeitsplatz-PCs an der Freien Universität Berlin, die den Support-Service der ZEDAT in Anspruch nehmen.

§ 3 Begriffsbestimmung

1. Trouble Ticket

Trouble-Ticket-Systeme verwalten Fehlermeldungen als eigene Dokumente und unterstützen den Fehlerbehebungsprozess von der Erfassung des Fehlers, über die Fehlerdiagnose bis hin zur Fehlerbehebung. Ziel der Implementierung entsprechender Software an der Freien Universität Berlin ist es, Bereichen, die entsprechende Supportvereinbarungen mit der ZEDAT abgeschlossen haben, einen professionellen Support anzubieten.

2. Remote Access

Remote Access bezeichnet die Möglichkeit des Zugriffs auf Anwendungen und Daten eines berechtigten, räumlich entfernten Systems zu anderen PCs via Netzwerk oder Telefonleitung. Diese Zugriffe dienen dazu, Fernbedienungs- und Fernwartungsaufgaben, wie beispielsweise Fehlerbehebung und Administration, durchzuführen. An der Freien Universität Berlin gestattet es die im Rahmen des IT-Verfahrens „Trouble Ticket mit Remote Access“ eingesetzte Software in Absprache mit dem betroffenen Beschäftigten sich als Supporter auf den Desktop

des Beschäftigten aus der Ferne einzuloggen, um eine Supportanfrage zu bearbeiten.

§ 4 Zweckbestimmung

Die Beschäftigten der Freien Universität Berlin sollen bei Störungen, Problemen und Serviceanfragen durch den Einsatz des Trouble Ticket Systems mit Remote Access dahingehend unterstützt werden, dass ein Ticket aufgenommen wird und somit die Meldung nicht in Vergessenheit gerät. Insbesondere soll die Verwaltung und Wartung von Rechnern in den von dem ZEDAT-Unit Field Service unterstützten Bereichen in Form einer schnellen und kostengünstigen Arbeitsweise vereinfacht werden.

§ 5 Auswertungen eines Trouble Tickets

1. Jede Anfrage oder Störungsmeldung eines Beschäftigten der Freien Universität Berlin an den Field Service der ZEDAT wird als Trouble Ticket dokumentiert. Dabei werden Daten über den anfragenden Beschäftigten, die technische Anlage, die Art des diagnostizierten Fehlers sowie die ergriffenen Maßnahmen gespeichert. Eine Kennung des Mitarbeiters, der den Fall bearbeitet hat, wird ebenfalls gespeichert. Die Mitarbeiterkennung dient dem ausschließlichen Zweck, Ansprechpartner für Nachfragen über technische Probleme und Lösungen kenntlich zu machen und wird nur in Einzelfallanzeigen verwendet.
2. Zugriff auf Anzeigefunktionen mit namentlicher Kennung der Mitarbeiter, die die dokumentierten Arbeiten durchgeführt haben, haben nur die Mitarbeiter der ZEDAT, denen der Umgang mit diesen Daten auf Grund ihres Arbeitsbereiches obliegt.
3. Das Trouble Ticket System darf nicht zur Klassifizierung von anfragenden Beschäftigten genutzt werden, d.h., die Erfassung von Daten, die über individuelle Eigenschaften des anfragenden Beschäftigten Auskunft geben oder die für den Support-Prozess nicht zwingend benötigt werden, ist nicht gestattet.

§ 6 Remote Access

1. Ein Fernzugriff auf die dem ZEDAT-Support angeschlossenen Rechner der Beschäftigten der Freien Universität Berlin zum Zwecke der Fehleranalyse und -behebung, Administration und Durchführung von Rechneroperationen darf nur dann erfolgen, wenn dieser zuvor durch den betroffenen Beschäftigten in Form einer Einwilligungserklärung genehmigt bzw. freigegeben wurde.
2. Der betroffene Beschäftigte muss in die Lage versetzt werden, während eines Fernzugriffs eine Datenübertragung von seinem Rechner sofort erkennen zu können.

nen. Bei Verdacht des Zugriffs auf Daten, die offenkundig nicht für den Wartungsfall erforderlich sind, ist dem betroffenen Beschäftigten die Möglichkeit des Abbruchs der Verbindung einzuräumen.

3. Wenn sich im Rahmen des Einsatzes von Remote Access der Zugriff auf schützenswerte Daten als notwendig erweisen sollte, müssen angemessene Sicherheitsvorkehrungen (beispielsweise der Einsatz von Verschlüsselungstechnik) ergriffen werden. Die Vorkehrungen sind im Rahmen der Dokumentation zum IT-Verfahren zu beschreiben.
4. Die Dienststelle gewährleistet, dass alle Zugriffsversuche lückenlos protokolliert werden, so dass erkennbar wird, wer mit Hilfe der Fernzugriffs-Software wann auf welche Art und Weise auf welche Systeme zugegriffen hat. Die Protokolle werden dabei ausschließlich zu Zwecken der Revisionsfähigkeit verwendet.
5. Für die Durchführung eines Fernzugriffs (Fernwartung) hat sich der Zugreifende gegenüber einer Authentifizierungsinstanz mit Benutzerkennung und Passwort zu legitimieren.
6. Personenbezogene Daten der betroffenen Beschäftigten der Freien Universität Berlin werden beim Einsatz eines Trouble Ticket Systems mit Remote Access nur dann verarbeitet, sofern dies für die Fehlerdiagnose, -behebung und zur Findung des geeigneten Ansprechpartners erforderlich ist.

§ 7 Datenschutz

Die Dienststelle stellt sicher, dass ein unbefugter Zugriff, d.h. ohne Einwilligung und Kenntnis des anfragenden Beschäftigten, durch technische und organisatorische Maßnahmen verhindert werden.

§ 8 Information der Beschäftigten

Die Beschäftigten der Freien Universität Berlin sind über die besonderen Risiken, die im Zusammenhang mit dem Einsatz und der Nutzung des Trouble Ticket Systems mit Remote Access stehen, zu unterrichten.

§ 9 Schlussbestimmungen

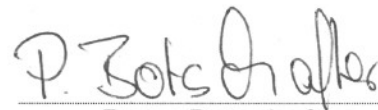
1. Die Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende gekündigt werden. Im Falle einer Kündigung der Dienstvereinbarung verpflichten sich die Vertragsparteien unverzüglich in Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung einzutreten.
2. Bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung gilt diese Vereinbarung weiter.

3. Im Zusammenhang mit dieser Dienstvereinbarung gelten auch die Regelungen der „Rahmendienstvereinbarung über die Einführung und Anwendung Daten verarbeitender Systeme an der Freien Universität Berlin“, abgeschlossen am 4.7.2006. Sofern diese Dienstvereinbarung vom 4.7.2006 gekündigt werden sollte, gelten ihre Regelungen im Bezug auf die vorliegende Dienstvereinbarung „über den Einsatz eines Trouble-Ticket-Systems mit Remote Access an der Freien Universität Berlin“ in Nachwirkung so lange weiter, bis die „Rahmendienstvereinbarung“ vom 4.7.2006 durch eine andere Dienstvereinbarung ersetzt worden ist.

Berlin, den 31.10.06



Peter Lange
Kanzler (mdWb)



Petra Botschafter
Vorsitzende des GPR