

NR. 1331 | 17.10.2019

AMTLICHE BEKANNTMACHUNG

Dienstvereinbarung zum Helpdesk-System
der Ruhr-Universität Bochum

vom 17.10.2019

Dienstvereinbarung zum Helpdesk-System der Ruhr-Universität Bochum

Zwischen dem Personalrat der Ruhr-Universität Bochum, vertreten durch den Vorsitzenden, und der Ruhr-Universität Bochum, vertreten durch die Kanzlerin

sowie zwischen dem Personalrat der wissenschaftlich/künstlerisch Beschäftigten der Ruhr-Universität Bochum, vertreten durch den Vorsitzenden, und der Ruhr-Universität Bochum, vertreten durch den Rektor

wird gemäß § 70 Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein-Westfalen (Landespersonalvertretungsgesetz - LPVG NW -) folgende Dienstvereinbarung abgeschlossen:

§ 1

Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung regelt den Einsatz des Helpdesk-Systems an der Ruhr-Universität Bochum. Sie gilt für Beschäftigte der Ruhr-Universität Bochum im Sinne der §§ 5 und 104 LPVG NW. Die Ruhr-Universität Bochum wird die Regelungen dieser Dienstvereinbarung auch für die Beschäftigten und Nutzer anwenden, die nicht von Personalräten vertreten werden.

§ 2

Begriffsbestimmungen

- (1) Mittels eines Helpdesk-Systems werden Anfragen von Kunden durch Kundenbetreuer beantwortet und verwaltet.
- (2) Fehlermeldungen, Supportanfragen oder andere Anliegen von Kunden generieren sog. Tickets, die von einem oder mehreren Kundenbetreuern bearbeitet werden.
- (3) Queues bezeichnen die Zusammenfassung von Tickets nach inhaltlichen oder organisatorischen Kriterien. Queues sind hierarchisch bis zur Ebene von Hauptqueues organisiert.

§ 3

Zweckbestimmungen

- (1) Zweck des Helpdesk-Systems ist die Erfassung, Verwaltung und die Bereitstellung von Lösungen für Fehlermeldungen bzw. Supportanfragen.
- (2) Zudem werden in diesem System bauliche Maßnahmen mit Dritten kommuniziert und dokumentiert.
- (3) Darüber hinaus wird das Helpdesk-System zur technischen Unterstützung eines Feed-Back-Managements eingesetzt. Zweck des Feed-Back-Managements ist es, sachbezogene Anliegen (Verbesserungsvorschläge, Beschwerden, Ideen und positive Rückmeldungen) zu Dienstleistungen der Verwaltungen von Kundinnen und Kunden aufzunehmen und zeitnah und effektiv zu bearbeiten.
- (4) Antworten auf Supportanfragen oder andere Anliegen, die auch für weitere Anfragen hilfreich sein können, werden nach spätestens 24 Monaten aus dem System gelöscht. Eine Ausnahme bilden die Tickets der Kommunikation aus Punkt (2). Diese werden erst gelöscht, wenn sie geschlossen wurden.
- (5) Inhalte und Häufigkeit von Anfragen dürfen außerhalb gesetzlicher Verpflichtungen nicht gegen den Kunden verwendet werden. Es erfolgt keine kundenbezogene Auswertung der Tickets.

- (6) Beschwerden, die sich auf Arbeit oder Verhalten einzelner Personen, oder Anfragen, die sich auf entsprechend schützenswerte Inhalte beziehen, werden nicht über das System behandelt. Sie werden umgehend durch die Kundenbetreuer aus dem System gelöscht und gegebenenfalls ohne besondere technische Unterstützung behandelt.

§ 4 Systemumfang

- (1) Personalräte und Mitglieder des IT-Ausschusses erhalten nach Anfrage eine aktuelle Liste der im System aktuell eingetragenen Queues. Die Personalräte können einzelnen Queues widersprechen.
- (2) Es wird eine Liste der Kundenbetreuer und ihrer Rechte geführt, die den Personalräten und den Mitgliedern des IT-Ausschusses auf Anfrage zugänglich gemacht wird.

§ 5 Rechte und Pflichten der Beschäftigten

- (1) Jede/r Beschäftigte hat das Recht, Fehlermeldungen Supportanfragen und Anliegen im Sinne des Feed-Back-Managements an das eingerichtete Helpdesk-System abzusetzen. Die Beantwortung erfolgt für ihn/sie kostenfrei. Sollten zur Beseitigung des berichteten Fehlers oder für den erfolgreichen Support besondere, eventuell auch kostenpflichtige Leistungen erforderlich sein (z. B. Beschaffung von Hard- und Software), wird der/die Beschäftigte vorab darüber informiert. Anonyme Fehlermeldungen und Supportanfragen sind möglich.
- (2) Ist der Kunde mit der Speicherung seiner Daten nicht einverstanden, werden diese gelöscht.
- (3) Alle Tickets werden automatisch nach 24 Monaten aus dem System gelöscht.

§ 6 Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann von jeder Seite mit sechsmonatiger Frist gekündigt werden. In diesem Fall wirkt sie bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung insgesamt nach. Sollte sich ein Teil dieser Dienstvereinbarung als rechtsunwirksam herausstellen, bleiben die anderen Teile in Kraft.

Bochum, den 17. Oktober 2019

für die Dienststelle:

Der Rektor

Die Kanzlerin

Prof. Dr. Axel Schölmerich

Dr. Christina Reinhardt

für die Personalräte:

für den Personalrat der wissenschaftlich/künstlerisch Beschäftigten

für den Personalrat

Der Vorsitzende

Der Vorsitzende

Dr. Michael Jost

Frank Markner