

# AMTLICHE BEKANNTMACHUNGEN

DER  
RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM

Nr. 721

18. Februar 2008

**Dienstvereinbarung zum Einsatz  
von IT-Fernwartungssystemen  
an der Ruhr-Universität Bochum**

vom 31. März 2007



**Dienstvereinbarung zum Einsatz von IT-  
Fernwartungssystemen an der Ruhr-Universität  
Bochum<sup>1</sup>**  
vom 31.03.2007

Zwischen dem

**Personalrat  
der Ruhr-Universität Bochum  
vertreten durch den Vorsitzenden**

und der

**Ruhr-Universität Bochum  
vertreten durch den Kanzler**

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**

sowie zwischen dem

**Personalrat  
der Medizinischen Einrichtungen der Ruhr-Universität  
Bochum  
vertreten durch den Vorsitzenden**

und der

**Ruhr-Universität Bochum  
vertreten durch den Kanzler**

und der

**Ruhr-Universität Bochum  
vertreten durch den Rektor**

wird gemäß § 6 der Rahmendienstvereinbarung über Planung, Einführung, Betrieb und Erweiterung/Änderung von Systemen der Informationstechnik (IT-Rahmen-DV) vom 26.5.04 und § 70 Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein - Westfalen (Landespersonalvertretungsgesetz - LPVG -) folgende Einzeldienstvereinbarung abgeschlossen:

**§ 1  
Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für den Einsatz von IT-Fernwartungssystemen durch die Ruhr-Universität Bochum gemäß § 4. Sie gilt für Beschäftigte der Ruhr-Universität Bochum im Sinne der §§ 5 und 110 LPVG NW. Die Dienststelle verpflichtet sich, die Regelungen dieser Dienstvereinbarung auch auf die Beschäftigten anzuwenden, die nicht von Personalräten vertreten werden.

**§ 2  
Begriffsbestimmungen**

(1) Unter Verarbeitung wird gem. DSGVO die Erhebung (das Beschaffen von Daten), Speicherung, Veränderung, Übermittlung (das Bekanntgeben gespeicherter Daten an einen Dritten), Sperrung (das Verhindern der weiteren Verarbeitung), Löschung (das Unkenntlichmachen der gespeicherten Daten) sowie Nutzung von Personaldaten verstanden.

(2) IT-Fernwartungssysteme ermöglichen es Beratern, über das Netzwerk Aktionen auf dem Computer eines Kunden durchzuführen, ohne sich selbst an diesen Rechner zu begeben. Tastaturanschläge, Mausbewegungen und Bildschirmausgaben werden vom entfernt stehenden Computer auf den Arbeitsplatz des Beraters / der Beraterin übertragen.

**§ 3  
Zweckbestimmungen**

(1) Zweck eines IT-Fernwartungssystems ist es, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Supports (Berater, siehe Anlage 4) Fehler in der Funktionalität der in Anlage 4 aufgelisteten Softwaresysteme beheben oder Unterstützung bei deren Einsatz geben können, ohne sich selbst an den Computer zu begeben, an dem die Störung aufgetreten ist bzw. die Hilfe benötigt wird.

(2) Beim Einsatz von Fernwartungssystemen dürfen individuelle Daten des Kunden nicht ohne sein Einverständnis eingesehen, übertragen, gelöscht oder modifiziert werden. Es dürfen nur im erforderlichen Umfang notwendige Daten eingesehen werden. Dabei ist insbesondere § 6 des DSGVO NRW (Datengeheimnis) zu beachten. Eingesehene Daten dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder anderweitig verwertet werden und unterliegen der Geheimhaltung.

(3) Auf einem Verbindungsserver werden nur Zeit, Datum und Dauer der Support-Session sowie die IP-Adressen der beteiligten Computer und der Benutzername des Beraters / der Beraterin gespeichert. Dadurch kann nachvollzogen werden, wer wann wem Hilfe geleistet hat.

(4) Für die Auswertung zu Abrechnungs-, Planungs- und Dokumentationszwecken dürfen die erfassten Daten nur in aggregierter und anonymisierter Form verwendet werden.

(5) Anfallende Daten im Sinne dieser Dienstvereinbarung dürfen gem. § 3 der IT-Rahmen-DV nur für die vereinbarten Zwecke verarbeitet werden. Sie dürfen nicht zu Zwecken einer Verhaltens- oder Leistungskontrolle oder zu Zwecken einer Ermittlung von Grundlagen für dienstliche Beurteilungen, Disziplinarmaßnahmen oder als Grundlage für Feststellung des Gesundheitszustandes verarbeitet werden. Die Nutzung eines Supportsystems für weitere Zwecke wird im gemeinsamen IT-Ausschuss mit dem Ziel der Einigung verhandelt und bedarf der Zustimmung durch die Personalräte.

**§ 4  
Systemdokumentation**

(1) Der Einsatz des IT-Fernwartungssystems wird vom Kunden veranlasst. Es ist kein Zugriff auf den Kundenrechner möglich, ohne dass der Kunde jeweils zuvor den Zugriff durch Eingabe eines Verbindungscodes auf seinem Rechner autorisiert. Der Kunde kann die Fernwartung jederzeit durch Tastendruck abbrechen.

(2) Auf dem Rechner des Kunden werden keine Teile des Fernwartungssystems installiert, sondern nur einmalig ausgeführt

(3) In den Anlagen zu dieser Dienstvereinbarung werden Software und technischer Umfang der eingesetzten IT-Fernwartungssysteme, Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherung, Festlegungen von Datenfeldern, Standardauswertungen und Zugriffsberechtigungen beschrieben. Die Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und konkretisieren sie.

Im Einzelnen sind folgende Anlagen beigelegt:

- |           |  |
|-----------|--|
| Anlage 1: | Technische Dokumentationen   |
| Anlage 2: | Benutzer-Handbücher  |
| Anlage 3: | Verbindungsprotokolle  |
| Anlage 4: | Liste der mittels des IT-Fernwartungssystems unterstützten Softwaresysteme einschließlich der Zugriffsberechtigten |
| Anlage 5: | Verfahrensverzeichnis  |
| Anlage 6: | Vorabkontrolle   |

(4) Bei Abschluss der Dienstvereinbarung wird das Fernwartungssystem „Netviewer“ eingesetzt. Der Einsatz weiterer Systeme wird mit dem Ziel der Einigung im gemeinsamen IT-Ausschuss verhandelt und bedarf der Zustimmung der Personalräte.

<sup>1</sup> Version 1.2 vom 20.11.2006

## **§ 5 Rechte der Beschäftigten**

- (1) Die Fernwartung wird den Beschäftigten als Dienstleistung angeboten. Sie sind berechtigt, sie abzulehnen.
- (2) Jede/r Beschäftigte erhält auf Wunsch schriftliche Informationen zu allen mit ihm geführten Fernwartungs-Sessions und mit allen dazu gespeicherten Daten
- (3) Teilt ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin einem Personalrat mit, dass seiner/ihrer Ansicht nach eine ihn/sie betreffende personelle Maßnahme auf einer gegen die Regelungen dieser Dienstvereinbarung verstoßenden Verwendung von Daten beruht, hat die Dienststelle dem Personalrat auf dessen Anforderung alle den Sachverhalt betreffende Informationen und Unterlagen umfassend und schriftlich zur Verfügung zu stellen.
- (4) Personelle Maßnahmen, die auf Informationen beruhen, die unter Verletzung dieser Dienstvereinbarung gewonnen wurden, sind unwirksam und unverzüglich rückgängig zu machen.

## **§ 6 Aus- und Weiterbildung**

- (1) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem IT-System arbeiten, werden vorab angemessen, dem System, der Aufgabenstellung und den persönlichen Voraussetzungen entsprechend, geschult und eingearbeitet.
- (2) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Aufgaben durch die Einführung des IT-Systems wegfallen, erhalten andere, mindestens gleichwertige Aufgaben und werden hierfür entsprechend qualifiziert. Das gilt auch im Fall von Änderungen/Erweiterungen des Systems. Sollten durch das System Versetzungen oder Umsetzungen notwendig werden, müssen den davon betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zumutbare und gleichwertige Arbeitsplätze angeboten werden.
- (3) Mitglieder der Personalräte sind berechtigt, zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben aus dieser Vereinbarung an Weiterbildungsveranstaltungen zu den hier geregelten Themen teilzunehmen. Die Kosten trägt die Dienststelle.

## **§ 7 Rechte der Personalräte**

- (1) Die Personalräte und der/die behördliche Datenschutzbeauftragte (bDSB) haben das Recht, die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung zu überprüfen und zu diesem Zweck Stichproben zu machen. Zu diesem Zweck ist ihnen der erforderliche Zugang zu allen Stellen zu gewähren, in denen Daten des IT-Systems erhoben, verarbeitet und/oder genutzt werden. Die Personalräte können erforderlichenfalls dazu externe Sachverständige ihrer Wahl hinzuziehen. Unter Beachtung der sparsamen Haushaltsführung werden die Kosten hierfür von der Dienststelle getragen. Die Personalräte können auf allen Ebenen des Systems (Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Kommunikationssysteme, Protokolle) die vereinbarte Verwendung und die Einhaltung des Datenschutzes kontrollieren. Dazu können sie auch in alle vom System gespeicherten Daten und Protokolle Einblick nehmen. Alle zum System gehörenden Handbücher und Systemunterlagen sind ihnen auf Wunsch in der aktuellen Version zeitweise zu überlassen.
- (2) Die Personalräte haben das Recht, alle Personen, die mit der Verarbeitung und Nutzung von Daten des Systems beschäftigt sind, bezüglich der rechtmäßigen, vereinbarten Verwendung zu befragen. Diese sind gegenüber den Personalräten zur wahrheitsgemäßen Auskunft berechtigt und verpflichtet. Auf Verlangen haben sie Funktionen auf der Ebene der Betriebssysteme und Datenbankanwendungen zu Prüfzwecken durchzuführen. Auf Wunsch werden für die Personalräte Ausdrucke erzeugt.

## **§ 8 Datenschutz**

- (1) Die Dienststelle gewährleistet die organisatorischen und technischen Maßnahmen, die die im Landesdatenschutzgesetz geforderten Ziele sicherstellen.

(2) Der Kreis der zugriffsberechtigten Personen wird unter Beachtung der Zweckbestimmung und der Minimierung der Anzahl der Zugriffsberechtigten festgelegt und ist in Anlage 4 dokumentiert. Veränderungen werden den Personalräten mitgeteilt.

(3) Die zugriffsberechtigten Personen wenden die IT-Fernwartungssysteme nur in ihrem Zuständigkeitsbereich an. Sie sind schriftlich auf das Datengeheimnis gem. § 6 DSG NW zu verpflichten

## **§ 9 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 der Vereinbarung als unwirksam herausstellen, bleiben die anderen Teile in Kraft.

Bochum, den 31.03.2007

**für die Dienststelle:**

**Ruhr-Universität Bochum**

**Der Rektor**

**Weiler**

**Ruhr-Universität Bochum**

**Der Kanzler**

**Möller**

**für die Personalräte:**

**für den Personalrat**

**Der Vorsitzende**

**für den Personalrat der  
Medizinischen Einrichtungen**

**Der Vorsitzende**

**für den Personalrat der  
wissenschaftlich/künstlerisch  
Beschäftigten  
Der Vorsitzende**

Protokollnotiz zur Dienstvereinbarung über den Einsatz von IT-Fernwartungssystemen an der Ruhr-Universität Bochum

Für den Fall, dass IT-Fernwartung an der Ruhr-Universität Bochum von externen Firmen oder Institutionen wahrgenommen wird, wird die Universität diese externen Anbieter vertraglich verpflichten, die Regelungen der DV in Entsprechung zu befolgen.

Für die Berater im Rahmen der IT-Fernwartung, die auf der Support-Seite tätig sind, wird ein starkes Authentifizierungsverfahren – z.B. mittels Bedienstetenchipkarte – angestrebt, um personenbezogene und nichtöffentliche Daten zu schützen. Dies gilt auch für externe Anbieter