

Muster für eine DIENSTVEREINBARUNG über die Nutzung der TELEKOMMUNIKATIONSANLAGE für Mitarbeitende in der Dienststelle NN

Bitte beachten:

- Zu diesem Thema hat die Arbeitsgruppe „Multimedia“ des Gesamtausschusses Baden die Checkliste „Telekommunikation“ herausgegeben. Diese kann im Internet auf www.ga-baden.de oder bei der Geschäftsstelle des Gesamtausschusses abgerufen werden.
- Die nachfolgende Muster-Dienstvereinbarung ist nur eine Vorlage und muss immer auf die Gegebenheiten der jeweiligen Dienststelle angepasst werden.
- Wenn Sie Fragen zu einer Dienstvereinbarung haben, können Sie sich an die Arbeitsgruppe "Multimedia" wenden: webmaster@ga-baden.de

Kontakt: Geschäftsstelle des Gesamtausschusses der MAV'en in Baden
Postfach 22 69
76010 Karlsruhe
Email: geschaeftsstelle@ga-baden.de

Internet: www.ga-baden.de

➤ **Inhaltsverzeichnis**

Präambel / Zweckbestimmung	3
§ 1 Geltungsbereich	4
§ 2 System.....	4
§ 3 Betriebsführung / Systemverwaltung	4
§ 4 Fernwartung.....	4
§ 5 Eingriffe / Änderungen des Systems / Datenschutz / Kontrolle	5
§ 6 Datenerfassung / Auswertung.....	5
§ 7 Leistungsmerkmale.....	6
§ 8 Schnittstellen.....	7
§ 9 Schulung des Personals.....	7
§ 10 Leistungs- und Verhaltenskontrolle	7
§ 11 Verfahren bei Verstößen	7
§ 12 Information des Betriebsbeauftragten für den Datenschutz	8
§ 13 Rechte der MAV	8
§ 14 Abschließende Regelungen / Änderungen / Kündigung.....	8

Zwischen der Dienststelle NN
im Folgenden „Dienststellenleitung“ genannt,
und
der Mitarbeitervertretung der Dienststelle NN
vertreten durch die/den Vorsitzende(n)
im Folgenden „MAV“ genannt,

wird folgende

Dienstvereinbarung

abgeschlossen.

Diese Dienstvereinbarung regelt die Beteiligung der Mitarbeitervertretung (MAV) gemäß §§ 38 und 40 MVG bei der Installation, Nutzung und Änderung der Telekommunikationsanlage (TK-Anlage) sowie den Umgang der beteiligten Personen mit der TK-Anlage und den beim Betrieb anfallenden Daten.

→ **alternativ könnte folgende Präambel eingefügt werden:**

Präambel / Zweckbestimmung

Ziel einer Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung von TK-Anlagen ist der Schutz personenbezogener Daten und des gesprochenen Wortes vor unzulässigem Gebrauch.

Dabei werden als allgemeine Grundsätze für die Auslegung dieser Dienstvereinbarung folgende Kernpunkte vorausgestellt:

- Es sind so wenig personenbezogene Daten wie möglich zu erfassen und zu speichern.
- Dabei ist eine strikte Zweckbindung einzuhalten; insbesondere ist die Erstellung von Kommunikationsprofilen nicht zulässig.
- Verbindungsdaten sind nur zu erheben und zu verarbeiten, soweit dies erforderlich ist.
- Inhaltsdaten werden weder erfasst noch gespeichert.

→ **bei Inbetriebnahme einer neuen TK-Anlage könnte dieser Absatz mit aufgenommen werden:**

Die nachfolgende Dienstvereinbarung wird abgeschlossen mit Inbetriebnahme der neuen TK-Anlage. Dadurch fehlen Erfahrungen in der praktischen Bewährung bei der täglichen Nutzung der Leistungsmerkmale sowie Erfahrungen technischer Art im Echtbetrieb der TK-Anlage selbst. Aufgrund dieser Tatsache steht die Dienstvereinbarung generell unter dem Vorbehalt einer praktischen Bewährungskontrolle bzw. werden in der Dienstvereinbarung Einzelregelungen zunächst auf Probe eingeführt. Die Dienstvereinbarung ersetzt alle bisher

ergangenen Dienstanweisungen für die Nutzung der Telefonanlage.

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Mitarbeitende einschließlich zeitweise beschäftigter Personen. Alle diese Mitarbeitenden sind über den Text der Dienstvereinbarung in Kenntnis zu setzen.
Personen, welche im Auftrag Dritter (z. B. Fremdfirmen) tätig sind, sind entsprechend der Dienstvereinbarung zu verpflichten.
- 1.2 Die Bestimmungen der jeweils gültigen Datenschutzgesetze (des Bundes und der Evang. Kirche) sind Bestandteile dieser Vereinbarungen.
- 1.3 Das Fernmeldegeheimnis gemäß Artikel 10 GG ist zu wahren.

§ 2 System

- 2.1 Verwendung findet das System XY der Firma YX.
- 2.2 Grundlage dieser Dienstvereinbarung ist das Bestandsverzeichnis der eingesetzten Hardware.
- 2.3 Die Beschreibung der eingesetzten Software ist ebenfalls Bestandteil dieser Vereinbarung.
Dazu gehört die genaue Software-Version, die Leistungsmerkmale der TK-Anlage einschließlich aller Sonderfunktionen, die Zuordnung bestimmter Leistungsmerkmale zu den entsprechenden Komponenten der Anlage sowie der Programmierplan zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Dienstvereinbarung.

§ 3 Betriebsführung / Systemverwaltung

- 3.1 Die Systemverwaltung wird *von der Firma YX / von der betriebseigenen Systemadministration* übernommen.
- 3.2 Eine Fernbetriebsführung durch die *Firma XX* findet nicht statt.
- 3.3 Bei allen Systemverwaltungsaktivitäten (z. B. Änderungen innerhalb des Systems) erfolgt eine Protokollierung. Des Weiteren wird in einer Logdatei in allgemeinverständlicher Form festgehalten, welche konkreten Änderungen von wem vorgenommen wurden.
- 3.4 Änderungen des hier beschriebenen Systems oder von Systembestandteilen bedürfen der Zustimmung durch die MAV.
- 3.5 In unklaren Fällen – z. B. wenn Änderungen hinsichtlich ihrer Auswirkungen nicht beurteilt werden können - kann die MAV von unabhängiger und sachkundiger Seite Auskünfte einholen.

§ 4 Fernwartung

- 4.1 Bei notwendiger Nutzung einer Fernwartung durch autorisiertes Personal des Geräteherstellers ist sicherzustellen, dass Unbefugte keinen Zugang zu der Anlage erhalten. Die Zugriffsmöglichkeit für Beschäftigte des Geräteherstellers kann nur über die örtlich zuständigen Mitarbeitenden (Systembetreuer) z. B. über ein entsprechendes Telefonmodem gesteuert werden.

Dabei sind folgende Maßnahmen einzuleiten:

Der Fernwartungszugang wird besonders geschützt. Ein Zugriff auf die Systembetreuung von außen ist nur über „call-back“ durch die *Vertragsfirma YX* möglich.

Die Fernwartung wird automatisch protokolliert.

- 4.2 Das Fernwartungsunternehmen erhält keine Zugriffsberechtigung auf Gebührendaten und personenbezogene Daten.

§ 5 Eingriffe / Änderungen des Systems / Datenschutz / Kontrolle

- 5.1 Der uneingeschränkte Zugang zu allen Funktionen ist nur für den Systemverwalter zulässig.
- 5.2 Die Auswertung der erfassten Gebühren und personenbezogenen Daten ist unzulässig.
- 5.3 Der Zugriff auf das System ist durch räumliche (abgeschlossener Raum), hardwareseitige (Zugangsverfahren, Schlüssel, Passwort) und softwareseitige (Benutzeridentifikation, Passwort) Maßnahmen auf die berechtigten Personen einzuschränken.
- 5.4 Über die Zugangsberechtigungen wird eine Liste geführt, die die MAV erhält. Bei Änderungen wird die MAV über die jeweilige aktuelle Liste innerhalb einer Woche informiert.
- 5.5 Zur stichprobenartigen Bestandsaufnahme über den Betrieb der Anlage (z. B. bei Verdacht auf Missbrauch) sind dem Betriebsbeauftragten für den Datenschutz und benannten Mitgliedern der MAV jederzeit und ohne vorherige Ankündigung der Zugang zum Vermittlungsplatz, zum Gebührencomputer, den Gesprächsdaten, den personenbezogenen Daten und zu den in der Logdatei geführten Protokollen zu gewähren.

§ 6 Datenerfassung / Auswertung

- 6.1 Bei dienstlichen Telefonaten werden grundsätzlich folgende Daten ausgedruckt bzw. dürfen ausschließlich zur Abrechnung der Gebühren verwandt werden:

➤ Datum, Rufnummer, Gebühren, Nebenstelle

Ausgenommen von dieser Regelung sind z. B. MAV-Apparate und Anschlüsse von besonderen Bereichen wie z. B. soziale und psychologische Arbeitsfelder, Mobbing- und Drogenbeauftragte.

Bei privaten Telefonaten werden folgende Daten ausgedruckt bzw. dürfen ausschließlich zur Abrechnung der Gebühren verwandt werden:

➤ Datum, Gebühren, Nebenstelle

Die Daten, die darüber hinaus gespeichert werden, dürfen weder ausgedruckt noch in irgendeiner Weise verwandt werden. Ein Abrufen von Gebührendaten auf dem Display der Vermittlungseinheit sowie sonstiger damit ausgerüsteter Nebenstellen ist unzulässig. Dies gilt nicht für dienststellenfremde Personen, die über keine eigene Nebenstelle verfügen und Telefonate führen müssen. Hier ist eine Gebührenabfrage über das Display zulässig, um die entsprechenden Kosten in Rechnung stellen zu können.

Dabei dürfen folgende Daten erfasst werden:

➤ Datum, Gebühren, Nebenstelle

- 6.2 Der Ausdruck der Daten, wie in 6.1 vorgesehen, erfolgt einmal im Monat / Quartal / Halbjahr / Jahr.

- 6.3 Für interne Telefonate findet keinerlei Datenerfassung/Datenspeicherung statt.
- 6.4 Für ankommende Telefonate findet keinerlei Datenerfassung/Datenspeicherung statt.
- 6.5 Alle erfassten Daten müssen gemäß § 5.3 durch räumliche sowie hard- und softwareseitige Maßnahmen vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden.
- 6.6 Pro abgerechnetem Gebührendatensatz wird ein Ausdruck für 10 Jahre bei der Buchhaltung aufbewahrt; danach wird dieser vernichtet. Alle anderen Daten werden nach Ablauf von einem Monat nach dem Ausdruck vollständig nichtrekonstruierbar gelöscht einschließlich aller Kopien auf irgendwelchen Datenträgern oder in gedruckter Form. Ausnahmsweise können einzelne Gebührendaten bis zum Abschluß des Verfahrens erhalten bleiben, falls die Begleichung der angefallenen Gebühren noch nicht erfolgt ist oder Widerspruch gegen aufgestellte Forderungen eingelegt wurde. Andere Ausnahmen sind nicht zulässig.
- 6.7 Einzelentgelt- bzw. Einzelbindungsnachweise des Telekommunikationsdienstes werden grundsätzlich nicht beantragt. Ausnahmen hiervon bedürfen der vorherigen Zustimmung der MAV.

§ 7 Leistungsmerkmale

- 7.1 Folgende Leistungsmerkmale werden für alle Teile der Anlage als zulässig vereinbart:
zum Beispiel:
- Rückruf bei „Besetzt“
 - Wahlwiederholung
 - Anrufumleitung (nach vorheriger Zustimmung des betroffenen Mitarbeitenden)
 - Anrufübernahme (nach vorheriger Zustimmung des betroffenen Mitarbeitenden)
 - Konferenzschaltung
 - Rufweitschaltung
 - unterschiedlicher Ruf
 - Anrufschutz
 - Makeln
 - Halten mit Musikeinspielung
 - Nachtschaltung
 - Freisprechen
 - Lauthören (nur mit Zustimmung des Gesprächspartners)
 - Anrufbeantworter
 - Abschließfunktion für Apparate
- 7.2 Das Lauthören ist nicht erlaubt in Räumen, in denen oder in deren Nähe sich zum Zeitpunkt des Telefonates mehr als eine Person aufhalten, es sei denn, der/die Anrufer/in oder Angerufene hat sein/ihr vorheriges Einverständnis gegeben.
- 7.3 Die Einrichtung eines zentralen Anrufbeantworters ist unter folgenden Bedingungen zulässig:
- Es muss sichergestellt sein, dass nur Berechtigte Zugriff auf die Ansagen haben.
 - Für den Systembetreuer ist ein Zugriff ausgeschlossen.
 - Die gespeicherten Anrufe können vom Nutzer jederzeit gelöscht werden. Für jeden Nutzer werden bis zu xx Anrufe gespeichert.
- 7.4 Sonderregelungen sind denkbar für:
- *Apparate, auf denen Gebühren abgerechnet werden müssen (gem. § 6 Abs. 6.1)*
 - *Der Apparat -xxx (Frau yyy) verfügt über einen integrierten Gebührenzähler. Zum*

Zweck von Abrechnungen von Dienstgesprächen, die gesondert abgerechnet werden müssen, können hier über das Display der Nebenstelle Gebührendaten abgelesen werden. Das Festhalten des Datums und der Höhe der Gebühren ist gestattet.

- 7.5 Alle weiteren - hier nicht aufgeführten - Leistungsmerkmale sind nicht zulässig und bedürfen einer ausdrücklichen Zustimmung durch die MAV und den Betriebsbeauftragten für den Datenschutz, wenn sie nachträglich eingeführt werden sollen. Gleiches gilt, wenn zulässige Leistungsmerkmale verändert werden sollen.

§ 8 Schnittstellen

- 8.1 Schnittstellenverbindungen zwischen der TK-Anlage oder Teilen von ihr zu EDV-Anlagen, anderen technischen Einrichtungen bzw. anderen Dienststellen/Firmen existieren nicht, mit Ausnahme der Verbindung gem. § 4 Abs. 4.1.
- 8.2 Die Einrichtung von Schnittstellenverbindungen bedarf der vorherigen Zustimmung durch die MAV.

§ 9 Schulung des Personals

- 9.1 Die mit dem Betrieb der Anlage befaßten Mitarbeitenden (z. B. Bedienungspersonal, Mitarbeitende der Telefonzentrale) erhalten eine Einweisung/Schulung im Hinblick auf ihre Tätigkeit sowie auf die notwendigen datenschutzrechtlichen Belange und den Inhalt dieser Dienstvereinbarung.
- 9.2 Die genannten Mitarbeitenden müssen die „Verpflichtungserklärung auf das Datenheimnis“ unterzeichnen.
- 9.3 Die Schulungen sind Arbeitszeit. Die Kosten trägt die Dienststelle. Nach der Arbeitsrechtsregelung Fort- und Weiterbildung (AR-FWB) sind diese in Kategorie 1 einzustufen.

§ 10 Leistungs- und Verhaltenskontrolle

- 10.1 Weder die zugelassenen Leistungsmerkmale der TK-Anlage noch die verwertbaren Gebührendaten dürfen zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle genutzt werden.

§ 11 Verfahren bei Verstößen

- 11.1 Bei begründetem Verdacht des Missbrauches der TK-Anlage können die jeweiligen Vorgesetzten nach Zustimmung der MAV gemeinsam mit MAV-Vertretern Einblick in sämtliche erfassten Verbindungsdaten nehmen.
- 11.2 Daten und Kenntnisse, die unter Verstoß gegen diese Dienstvereinbarung gewonnen werden, dürfen gegenüber (betroffenen) Mitarbeitenden in keiner Weise verwendet werden.
- 11.3 Personelle Maßnahmen, die aufgrund unzulässig erworbener Daten und Kenntnisse getroffen wurden, sind unwirksam.
- 11.4 Bei Verstößen gegen diese Dienstvereinbarung im Sinne missbräuchlicher Nutzung von Daten gegen die Interessen einzelner Mitarbeitenden sind gegen den Verursachenden arbeitsrechtliche Konsequenzen einzuleiten. Seine/Ihre Zugriffsrechte etc. werden ggf. eingeschränkt, wenn dies im Interesse des Datenschutzes erforderlich er-

scheint. Im Wiederholungsfall werden sie grundsätzlich eingeschränkt.
Die MAV ist darüber zu informieren.

§ 12 Information des Betriebsbeauftragten für den Datenschutz

- 12.1 Der/die Betriebsbeauftragte für den Datenschutz ist unverzüglich über Missbräuche und Missbrauchsversuche an der TK-Anlage zu unterrichten. Alle Mitarbeitende haben das Recht, vermutete oder tatsächliche Verstöße der MAV und dem/der Betriebsbeauftragten für den Datenschutz mitzuteilen.

§ 13 Rechte der MAV

- 13.1 Die MAV hat das Recht, unter Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden, jederzeit die Einhaltung dieser Vereinbarung zu kontrollieren. Ihr sind, soweit nicht anders geregelt, auf Anforderung die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Die MAV kann auch in unregelmäßigen Abständen und unangemeldet Kontrollausgaben zu allen personenbezogenen Daten der TK-Anlage verlangen. Sie hat das Recht, sämtliche Unterlagen der Systemdokumentation einzusehen und sich erläutern zu lassen.
- 13.2 Die MAV kann hierfür dem Arbeitgeber ein beauftragtes MAV-Mitglied benennen, das die Kontrollen durchführt. Ihr sind auf Verlangen alle Informationen zur Prüfung der Einhaltung dieser Vereinbarung zu geben.
- 13.3 Die MAV ist darüber hinaus berechtigt, einen Sachverständigen ihrer Wahl zur Kontrolle dieser Daten hinzuzuziehen.

§ 14 Abschließende Regelungen / Änderungen / Kündigung

- 14.1 Diese Dienstvereinbarung tritt am TT.MM.JJJJ in Kraft. Sie kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden, erstmals jedoch zum TT.MM.JJJJ.
- 14.2 Im Falle einer Kündigung bleibt diese Dienstvereinbarung bis zum Inkrafttreten einer neuen Dienstvereinbarung gültig.
- 14.3 Einzelne inhaltliche Änderungen sind im beiderseitigen Einverständnis auch ohne Kündigung der gesamten Dienstvereinbarung möglich.
Diese inhaltlichen Änderungen werden schriftlich festgehalten und von beiden Vertragsparteien unterzeichnet.
- 14.4 Gesetzliche Änderungen, die Teile der Dienstvereinbarung unwirksam werden lassen, erlangen ohne Absprache für die entsprechenden Passagen der Vereinbarung Gültigkeit. Die übrigen Inhalte der Dienstvereinbarung gelten weiterhin.

Ort, Datum

(Unterschrift Dienststellenleiter)

(Unterschrift MAV)