

**Dienstvereinbarung
zur Einführung und Anwendung eines Ticketsystems
im Dezernat Entwicklung, Bau und Infrastruktur
der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft**

zwischen

1. Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft, Moltkestraße 30, 76133 Karlsruhe
(nachstehend HSKA genannt)

und

2. Personalrat der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft, Moltkestraße 30,
76133 Karlsruhe (nachstehend Personalrat genannt)

Präambel

Die Einführung und Anwendung eines Ticketsystems im Dezernat Entwicklung, Bau und Infrastruktur der HSKA (im Folgenden: EBI-Ticketsystem) soll der einheitlichen Handhabung von Störungsmeldungen und Anfragen im Bereich des Dezernats Entwicklung, Bau und Infrastruktur (im Folgenden: EBI) dienen und dadurch zu einer effizienten, optimal ausgestalteten und an den Bedarfen der Nutzer orientierten Dienstleistung an der HSKA beitragen.

Der gesamte Prozess der Bearbeitung von Meldungen von Störungen und Anfragen über das EBI-Ticketsystems soll sowohl für die zuständigen Beschäftigten des Dezernats als auch für die Nutzer der HSKA zur Erhöhung der Transparenz, Handhabbarkeit und insgesamt der Optimierung der Dienstleistungen führen.

Die Einführung und Anwendung des EBI-Ticketsystems dienen ferner der einheitlichen Ausgestaltung der Prozesse im Bereich des Dezernats. Alsdann tritt eine Arbeitserleichterung für die Beschäftigten des Dezernats ein. Herbeigeführt werden die einheitliche Prozessausgestaltung und Arbeitserleichterung durch Einführung des EBI-Ticketsystems, da im Dezernat zuvor kein derartiges System bestand.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der HSKA. Für alle weiteren Beschäftigten, die keine Beschäftigten im Sinne des § 4 LPVG sind oder nicht unter den persönlichen Geltungsbereich des LPVG nach § 99 Abs. 1 LPVG fallen, verpflichtet sich das Rektorat dafür Sorge zu tragen, dass die Inhalte der vorliegenden Dienstvereinbarung auch für diesen Personenkreis verbindlich sind.

2. Gegenstand und Begriffsbestimmung

(1) Diese Dienstvereinbarung regelt die Rahmenbedingungen zur Anwendung des EBI-Ticketsystems.

(2) Nutzer im Sinne dieser Dienstvereinbarung sind Mitglieder und Angehörige der HSKA.

3. Zweckbestimmung des Verfahrens

Das EBI-Ticketsystem dient der Erfassung und Abwicklung von Störungsmeldungen in Bezug auf die technische Gebäudeausstattung sowie der Bearbeitung von Anfragen, die beim Gebäudemanagement eingehen.

4. Verfahrensbeschreibung

- (1) Die Meldungen von Störungen und Anfragen durch Nutzer erfolgt mittels einer webbasierten Auftragserhebung des CAFM-Anbieters.
- (2) Meldungen werden vom Nutzer selbst über das Intranet-Portal in das EBI-Ticketsystem eingestellt.
- (3) Für eine ordnungsgemäße Abwicklung einer Anfrage wird im EBI-Ticketsystem der Name des Mitarbeitenden der letztmalig an dem Vorgang gearbeitet hat 56 Tage gespeichert.
- (4) Eine nähere Beschreibung des Verfahrens ist Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und als Anlage 1 beigefügt. Wesentliche Änderungen bedürfen der Mitbestimmung des Personalrats.

5. Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist ausschließlich zur Erfüllung des Zwecks gemäß Ziffer 3 zulässig. Die Verarbeitung des jeweiligen personenbezogenen Datums muss für die Erreichung des Zweckes gemäß Ziffer 3 erforderlich sein.

6. Zugriffsberechtigungen

- (1) Die Zugriffsberechtigungen werden funktionsorientiert nach einem gestuften Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept) vergeben. Das gestufte Rollenkonzept ist möglichst eng zu fassen.
- (2) Das Rollen- und Rechtekonzept ist Bestandteil dieser Dienstvereinbarung und als Anlage 2 beigefügt.
- (3) Zum Zwecke der technischen Unterstützung wird ausschließlich sachlich zuständigen Mitarbeitenden des Informationszentrums (IZ) und des Auftragsverarbeiters nach erfolgter Autorisierung und Authentifizierung Zugriff auf das EBI-Ticketsystem gewährt.
- (4) Der Personalrat und die Stabsstelle Datenschutz sind über geplante Änderungen des Berechtigungskonzepts zu informieren. Änderungen bedürfen der Zustimmung des Personalrats sowie der Einholung der Stellungnahme des Datenschutzbeauftragten.
- (5) Der Personalrat hat das Recht, jederzeit eine dem aktuellen Stand entsprechende Liste der autorisierten Personen offiziell anzufordern

7. Anonymisierung der Daten

(1) Die gesetzlichen Anonymisierungsfristen sind einzuhalten. Personenbezogene Daten sind insbesondere dann zu anonymisieren, wenn sie für den Zweck gemäß Ziffer 3 nicht mehr notwendig sind.

(2) Gespeicherte Daten von Nutzern, Erfassenden und Bearbeitenden von Tickets (Beschäftigte des Dezernats EBI) werden 56 Tage nach Abschluss der Bearbeitung des Tickets anonymisiert. Während dieses Zeitraumes ist die Speicherung notwendig, um nach Schließung des Tickets gegebenenfalls die Störung betreffende Rückfragen beantworten zu können.

8. Auskunftsrecht

Jede/r Betroffene hat gemäß den gesetzlichen Regelungen, namentlich Art. 15 der Verordnung [EU] 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung), ein Auskunftsrecht hinsichtlich der ihn/sie betreffenden personenbezogenen Daten.

9. Änderungen und Erweiterungen

(1) Sollten Funktionen zu den bisherigen Anwendungen hinzukommen oder sollten bestehende Funktionen geändert werden, die mit einer Verarbeitung personenbezogener Daten verbunden sind, wird der Personalrat hierüber informiert.

(2) Begründen Änderungen oder eine Erweiterung des Funktionsumfangs ein Beteiligungsrecht des Personalrats, so erfolgt ein ordnungsgemäßes Beteiligungsverfahren.

(3) Ergeben sich Änderungen der Anlagen, werden die geänderten Anlagen dem Personalrat zur Zustimmung und dem Datenschutzbeauftragten zur Stellungnahme vorgelegt.

(4) Macht eine Seite geltend, dass es durch Veränderungen oder Erweiterungen des Systems Nutzungsabweichungen von den in dieser Dienstvereinbarung getroffenen Regelungen gekommen ist oder ergeben sich hierdurch Risiken für den Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten, so hat sie das Recht, eine dieser Vereinbarung ergänzende Regelung zu verlangen. In diesem Fall werden Verhandlungen über ergänzende Bestimmungen aufgenommen.

10. Leistungs- und Verhaltenskontrollen

(1) Zwischen Dienststelle und Personalrat besteht Einvernehmen darüber, dass das Dezernat EBI, das zugrundeliegende informationstechnische System sowie die Verarbeitung der Daten nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle im Rahmen des Beschäftigtenverhältnisses nutzen darf. Eine Auswertung darf nicht zu arbeitsrechtlichen oder disziplinarischen Maßnahmen herangezogen werden.

(2) Erstellung von Reports (Berichten), die personenbezogene Daten enthalten, ist in begründeten Fällen ausschließlich mit einem gemeinsamen Passwort, aufgeteilt auf den Personalrat und die Abteilungsleitung EBI-GM, möglich oder freizugeben. Die Verwendung des gemeinsamen Passworts bedarf der Schriftform und erfolgt auf Antrag des Personalrats oder der Abteilungsleitung EBI-GM. Die Verwendung des gemeinsamen Passworts wird von EBI-GM dokumentiert und für drei Jahre aufbewahrt.

(3) Auswertungen, die zur Arbeitskoordination benötigt werden, z. B. für die Arbeitszuweisung bzw. Arbeitsverteilung sind von der in (2) genannten Regelung ausgenommen und werden ausdrücklich nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet.

11. Beteiligung und Rechte der Beschäftigten

- (1) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei der Planung, Einführung und Änderung des EBI-Ticketsystems beteiligt.
- (2) Um eine Überlastung oder Überforderung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen entgegen zu wirken, stimmt sich die Führungskraft regelmäßig mit den Beschäftigten ab.
- (3) Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsspielräume werden durch das EBI-Ticketsystem nicht verändert.

12. Rechte des Personalrats

- (1) Zur Wahrnehmung seiner Aufgaben hat der Personalrat das Recht, die mit dem EBI-Ticketsystem befassten Arbeitnehmer (front- und backend) zu befragen und von ihnen die entsprechenden Auskünfte zu erhalten. Der Personalrat wird die Befragung der mit dem EBI-Ticketsystem befassten Arbeitnehmer unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Arbeitsablaufs durchführen.

13. Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am Tage nach ihrer Unterzeichnung durch alle Parteien in Kraft.
- (2) Diese Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Im Falle einer Kündigung wirkt sie gemäß § 85 Abs. 6 LPVG in Verbindung mit § 74 Abs. 2 LPVG bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung nach.

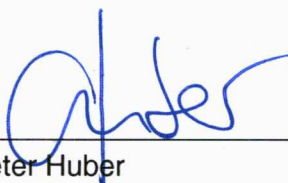
14. Salvatorische Klausel

Sollten sich einzelne Regelungen dieser Dienstvereinbarung als unwirksam erweisen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Regelung ist eine neue wirksame Regelung zu setzen, welche dem Sinn und Zweck der ursprünglichen unwirksamen Regelung möglichst nahekommt.

Karlsruhe, den 02.02.2021



Prof. Dr.-Ing. Frank Artinger
Rektor



Peter Huber
Personalratsvorsitzender

Anlage 1

Verfahrens-Kurzbeschreibung EBI-Ticketsystem

Das Ticketsystem soll den Informationsfluss des Dezernats Entwicklung, Bau und Infrastruktur (EBI) insbesondere des Bereiches Infrastruktur/Gebäudemanagement, bezüglich der Auftragsverwaltung bündeln und eine zentrale Einrichtung für diese Aufträge Hochschulintern darstellen. Es handelt sich hierbei u.a. um Störungs-, Umzugs-, Schadens- und Auftragsmeldungen rund um das tägliche Geschäft des Dezernats EBI.

Eine vorgangsmeldende Person (Front-End-User) hat die Möglichkeit über eine webbasierte Anwendung ihren/seinen Auftrag an das Dezernat in Form eines Tickets abzusetzen, sich über den jeweiligen Status der von ihr/ihm erstellten Tickets zu informieren und diese gegebenenfalls zu reklamieren.

Ein Front-End-User kann entweder ein/e Beschäftigte/r oder Bedienstete/r der HSKA sein. Voraussetzung für eine Vorgangsmeldung durch diese Person ist, dass er/sie über einen geprüften und gültigen HSKA Benutzeraccount des Informationszentrums mit entsprechenden Attributen, die sie/ihn als aktiven Beschäftigte/n oder Bedienstete/n der HSKA ausweist, verfügt.

Ein Back-End-User ist ein/e Mitarbeitende/r des Dezernats EBI. Im Backend werden eindeutig zuzuordnende Tickets automatisch dem zuständigen Backend-User Leitung oder Backend-User Ausführende zugeordnet. Je nach Sachverhalt ist dies zunächst der/die fachlich Vorgesetzte, der/die zunächst eine Vorprüfung und Zuordnung zum ausführenden Backend-User Ausführenden vornimmt. Nicht eindeutig zuordenbare Tickets werden von der Backend-User Leitstelle manuell zugeordnet. Jeder Backend-User hat durch das Ticketsystem einen Überblick über die Tickets, die seinem Arbeitsplatz zugeordnet sind. Bei der Abarbeitung der Tickets wird der Bearbeitungsfortschritt durch die/den Backend-User Ausführende angegeben.

Möchte ein/e Nutzer/in über das Ticketsystem eine Störmeldung oder Anfrage abgeben oder im Backend die Erledigung vornehmen, muss sie/er sich zunächst über das Shibboleth-Identity-Provider-System anmelden. In diesem Verfahrensschritt wird die/der Nutzer/in authentifiziert und dessen Autorisierung zur Abgabe einer Störungsmeldung geprüft. Nach erfolgreichem Login per Shibboleth werden die zu ihrer/seiner Person explizit freigegebenen übermittelten Daten automatisch in das Ticketsystem übernommen. Bei jedem Zugriff auf das Ticketsystem per Shibboleth kann der/die Nutzer/in entscheiden, welche personenbezogenen Daten übermittelt werden. Zum ordnungsgemäßen Zugang zum Ticketsystem ist die von dem/der Nutzer/in zugelassene Übermittlung der eindeutigen Kennzeichnung („eduPerson-PrincipalName“) notwendig.

Darüber hinaus muss vor der Speicherung eines Tickets der folgende Inhalt bestätigt werden: *„Ich bin damit einverstanden, dass oben aufgeführte Daten in das Ticketsystem übernommen werden. Diese Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung dieses Tickets benötigt, 56 Tage nach dessen Abarbeitung anonymisiert und nicht an Dritte weitergegeben.“* Dieses Einverständnis muss vor der Speicherung des Tickets vom der/dem Meldenden erteilt werden. Der/die Meldende wird dabei nicht unter zeitlichen Druck gesetzt. Erst nach der Einwilligung des/der Meldenden, kann ein Ticket weiterverarbeitet werden.

Zu jedem ihrer/seiner erstellten Tickets erhält die/der Vorgangsmeldende automatisch eine Rückmeldung über den jeweiligen Status des betreffenden Tickets, in der der Fortschritt der Bearbeitung dargelegt wird. Hierfür muss sich die meldende Person in der webbasierten Anwendung mit den benutzerspezifischen Anmeldedaten einloggen und erhält eine Übersicht über die selbst getätigten Meldungen inklusive dazugehörendem Bearbeitungsstand und automatisch zugewiesener Ticketnummer.

Nach vollständiger Abarbeitung aller erforderlichen Leistungen wird für das betreffende Ticket der Status „erledigt“ vermerkt. Erledigte Tickets können bis zu 56 Tage nach dessen Fertigstellung von dem/der Vorgangsmeldenden reklamiert werden.

Die/der Vorgangsmeldende kann ausschließlich auf die von ihr/ihm erstellten Tickets bzw. zugeordnete Tickets zugreifen. Nach Ablauf von 56 Tagen kann ein Ticket, das den Status „erledigt“ führt, nicht mehr reklamiert werden. Alle im erledigten Ticket gespeicherten personenbezogenen Daten werden automatisch durch das erworbene Datenanonymisierungspaket anonymisiert, weshalb keine Zuordnung zu dem/der jeweiligen Vorgangsmeldenden mehr existiert.

Auch aus den Systemen der Gebäudeleittechnik (GLT) der HSKA werden teilautomatisierte Meldungen über eine Schnittstelle in das Ticketsystem übertragen, bspw. Störungen der Brandmeldeanlage oder Sicherheitsbeleuchtung. In diesem Fall tritt dann das jeweilige GLT-System an die Stelle der/des Vorgangsmeldenden.

EBI-Ticketsystem Einführungsprozess

Der Einführungsprozess ist in drei Phasen unterteilt: Konzeptions-, Implementierungs- und Betriebsphase. In der Konzeptionsphase werden die Ziele und Anforderungen an das Ticketsystem definiert. Bereits hier werden Backend-User einbezogen und bezüglich der Anforderungen befragt. In der Implementierungsphase wird das System angepasst und Daten eingespeist. In dieser Phase finden Abstimmungen sowie Schulungen zur Bedienung des Ticketsystems, sowohl der Backend-User als auch der Administrierenden statt. Bevor das Ticketsystem in den hochschulweiten Betrieb geht, findet eine Testphase mit einer Fakultät statt. Währenddessen können Schwachstellen identifiziert und behoben werden. Außerdem erfolgt die hochschulweite Information über den Start des Ticketsystems und im Anschluss die hochschulweite Betriebsphase.

Mit dem EBI-Ticketsystem sollen Prozesse zur Bearbeitung von Aufgaben und Projekten im Gebäudemanagement klar definiert und Abläufe verbessert werden. Dabei wird Rücksicht auf eine angemessene Belastung der Mitarbeitenden genommen: Das eingesetzte Verfahren wird sorgfältig geplant, die Mitarbeitenden werden ausführlich eingewiesen und geschult, sowohl in der Einführungs- als auch in der Betriebsphase. Die Dienststelle gibt den Mitarbeitenden in einer vorangegangenen Testphase ausreichend Gelegenheit für die Einarbeitung und Partizipation an der Entwicklung und an der Implementierung des Systems.

Die Einweisung und die Fortbildungsveranstaltungen finden grundsätzlich während der regelmäßigen Arbeitszeit statt. Sie werden von fachkundigem Personal durchgeführt und auf die Arbeitszeit angerechnet. Die Kosten für die Teilnahme trägt die Dienststelle.

Für das EBI-Ticketsystem wurde eine Dauerstelle eingerichtet. Während der Vorbereitungs- und Einführungsphase wird die Datenerfassung (Datensätze, Gebäudepläne etc.) zusätzlich durch eine befristete Zusatzkraft unterstützt.

Besondere Berücksichtigung der Belange der Schwerbehinderten bei der Gestaltung und Einführung des Systems sowie bei den Schulungen. Sofern Schwerbehinderte aufgrund ihrer Behinderung nicht an den allgemeinen Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen teilnehmen können, ermöglicht ihnen die Dienststelle die Teilnahme an besonderen Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen.

Anlage 2

Zugriffsberechtigte Personen(gruppen)

Lfd. Nr.	Personen(gruppe)	Umfang
1	Frontend-User (Vorgangsmelder/-in; die/der Mitarbeitende der HKA mit geprüftem und gültigem RZ-Account, die/der eine Anfrage oder Störung angeben will oder angegeben hat.)	Zugriff ausschließlich auf die Frontendmaske des Ticketsystems (webbasierte Anwendung): - Eingeben , Ansicht und Reklamation ausschließlich eigener Tickets
2	Backend-User Leitstelle (Die/der Leitstellenmitarbeitende der HKA mit geprüftem und gültigem RZ-Account.)	Zugriff auf die Frontendmaske des Ticketsystems (webbasierte Anwendung) und die Backendmaske (Client-Anwendung und App) des Ticketsystems: - Eingeben , Ansicht und Ändern aller Tickets, Aufträge und Tätigkeiten - Ansicht und Ändern aller Ereignisse - Zuweisung von Tickets und Ereignissen zu Verantwortliche Einheit - Zuweisung von Aufträgen zu Verantwortliche Einheit, Bearbeiter intern und Bearbeiter extern - Zuweisung von Tätigkeiten zu Bearbeiter intern und Bearbeiter extern
3	Backend-User Leitende (Die/der Mitarbeitende der HKA mit geprüftem und gültigem RZ-Account, die/der Leitende einer Einheit des GMs ist.)	Zugriff auf die Frontendmaske des Ticketsystems (webbasierte Anwendung) und die Backendmaske (Client-Anwendung und App) des Ticketsystems: - Eingeben , Ansicht und Ändern von Tickets, Aufträgen, Tätigkeiten und Personal - Ansicht und Ändern von Ereignissen - Zuweisung von Tickets und Ereignissen zu Verantwortliche Einheit - Zuweisung von Aufträgen zu Verantwortliche Einheit, Bearbeiter intern und Bearbeiter extern - Zuweisung von Tätigkeiten zu Bearbeiter intern und Bearbeiter extern

Kommentiert [A1]: 1.Redaktionelle Änderungen in Anpassungen an die Waveware Software:

Ansicht
Erstellen wird zu Eingeben
Bearbeiten wird zu Ändern

2.Anpassung an das System der Software: Aus dem Ticket wird automatisch ein Ereignis generiert. Tickets und Ereignisse erhalten entweder manuell oder automatisch eine Verantwortliche Einheit zugewiesen. Die Mitarbeitenden werden durch Zuweisung eines Auftrags zum Handeln aufgefordert. Durch Anlegen einer Tätigkeit bestätigen die Mitarbeitenden den Auftrag erledigt zu haben.

Kommentiert [A2]: Reklamationsbutton für bereits erledigte Tickets wurde implementiert. Frontend-User kann über Reklamationsbutton ein neues Ticket erstellen, welches mit ursprünglichem Ticket verknüpft ist, für den Fall, dass seiner Meinung nach das ursprüngliche Ticket noch nicht erledigt ist.

Kommentiert [A3]: Tickets und Ereignisse werden nicht persönlich einem Bearbeiter zugewiesen, sondern nur den Einheiten

4.1	Backend-User Ausführende (Die/der Mitarbeitende der HKA mit geprüftem und gültigem RZ-Account, die/ der kein/e Mitarbeitende/r der Lei- stelle oder Leitender einer Einheit ist.)	Zugriff auf die Frontendmaske des Ticketsystems (webbasierte Anwendung) und die Backendmaske (Client-Anwendung und App) des Ticketsystems: - Eingeben, Ansicht und Ändern von Tickets - Ansicht von Ereignissen - Eingeben und Ansicht von Aufträgen und Tätigkeiten - Zuweisung von Aufträgen zu Verantwortliche Einheit und Bearbeiter extern - Zuweisung von Tätigkeiten zu Bearbeiter intern und Bearbeiter extern
4.2	Backend-User Ausführende Zusatz	- Zuweisung von Tickets und Ereignissen zu Verantwortliche Einheit - Ändern von Ereignissen
5	Administrierende (Die/der CAFM-Projektmanager/in und der/die Leitende des Gebäude- managements mit geprüftem und gültigem RZ-Account.)	Zugriff auf die Frontendmaske (webbasierte Anwendung), die Backendmaske (Client-Anwendung und App) und der Customi- zing-Tools (Client-Anwendung) des Ticketsystems: - Eingeben, Ansicht und Ändern aller Tickets, Ereignisse, Aufträgen, Tätigkeiten und Personal - Zuweisung von Tickets, Ereignissen, Aufträgen und Tätigkeiten zu Verantwortliche Einheit, Bearbeiter intern und Bearbei- ter extern - Customizing von Front- und Backend, Anlage und Pflege von Rollen und Rollenberechtigungen (Rechteverwaltung). Zu- ordnung von Usern zu Rollen mit entsprechenden Berechtigungen - Customizing von Reports ohne personenbezogene Daten, sowie Reports mit personenbezogenen Daten, die zur Arbeitsko- ordination z.B. für die Arbeitszuweisung bzw. Arbeitsverteilung benötigt werden - Die Rechteverwaltung im Ticketsystem basiert auf einem hierarchischen Rollenkonzept und ermöglicht feinst bzw. detail- liert einstellbare Zugriffs-, Lese-, Schreib- und Löschberechtigungen auf die einzelnen Module und Objekte bis hin zu ein- zelnen Feldern bzw. Feldinhalten des Ticketsystems.
6	Super-Administrierende (Die/der Leitende des Gebäudemana- gements und der Personalrat mit ein- nem gemeinsamen Passwort.)	Zugriff auf die Customizing-Tools (Client-Anwendung) des Ticketsystems: - Customizing und Freigabe von Reports, die personenbezogene Daten enthalten und nicht für die Arbeitskoordination z.B. für die Arbeitszuweisung bzw. Arbeitsverteilung benötigt werden

Kommentiert [A4]: Neue Ausführerrolle: Etwas mehr Rechte als normaler Ausführer, aber weniger Rechte als ein Leitender.