

## **NEUFASSUNG**

### **Dienstvereinbarung der Universität zu Köln zur Nutzung des Trouble-Ticket-Systems (OTRS-Software)**

Der Kanzler der Universität zu Köln,

- im folgenden auch „Dienststelle“ genannt -

und

der Personalrat für das Personal in Technik und Verwaltung der Universität zu Köln,

- im folgenden auch „Personalrat“ genannt -

schließen nach § 8 Abs. 1, 3 LPVG folgende Dienstvereinbarung zum Trouble-Ticket-System (OTRS):

#### **Inhaltsübersicht**

Präambel

1. Gegenstand und Geltungsbereich
2. Ziele und Grundsätze
3. Beteiligung und Rechte des Personalrats
4. Schlussbestimmungen

#### **Präambel**

Die Universität zu Köln (UzK) strebt eine Modernisierung an, durch die eine höhere Servicequalität und eine gezielte Ausrichtung entlang der Kund:innenwünsche erreicht werden soll. Das Ziel dabei ist, unter Orientierung an international anerkannten Standards aus dem Bereich des IT-Service-Managements eine Professionalisierung der gesamten Ablauforganisation sowie eine Optimierung der Aufgabenwahrnehmung. Schnittstellen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sollen klarer definiert werden.

Ein zentraler Bestandteil ist hierbei die professionelle Bearbeitung von Serviceanfragen und Störungen. Für die effektive und effiziente Behandlung solcher Anfragen wird als spezielle Software das Trouble-Ticket-System (OTRS) zentral eingesetzt und zur dezentralen Nutzung bereitgestellt.

Diese Vereinbarung soll einerseits den Einrichtungen der UzK die Verarbeitung personenbezogener Daten von Mitgliedern sowie Angehörigen der UzK für die Aufgabenerfüllung zur Behandlung von Störungen mit OTRS ermöglichen und andererseits den Mitgliedern und Angehörigen einen weitest möglichen Schutz ihrer berechtigten Belange und ihrer Persönlichkeitsrechte gewähren.

Dienststelle und Personalrat stimmen darin überein, dass der Einsatz und die Nutzung von OTRS nicht der letzte Schritt bei der Modernisierung sein wird. Diese Vereinbarung soll dazu beitragen, dass Beschäftigte und Personalrat ihre Anliegen konstruktiv im weiteren Optimierungsverlauf einbringen können.

## **1. Gegenstand und Geltungsbereich**

Gegenstand dieser Vereinbarung ist der Einsatz und die Nutzung der Software OTRS zur Unterstützung von Arbeitsabläufen in Servicebereichen und des Störungsmanagements.

Bei Erweiterung der Zweckbestimmung des Einsatzes von OTRS ist der Personalrat zu beteiligen und gegebenenfalls die Dienstvereinbarung neu abzustimmen.

Die Vereinbarung gilt für **alle** Beschäftigten der UzK.

## **2. Ziele und Grundsätze**

Zur Erreichung der angestrebten Ziele setzt die Dienststelle auf die Kompetenz und die Motivation der Beschäftigten in den Einrichtungen mit Serviceaufgaben und im Rechenzentrum als technischem Betreiber. Gemeinsam mit ihnen soll die Arbeit im Sinne der Anwender:innen laufend verbessert werden.

Der Umfang der erhobenen und gespeicherten personenbezogenen Daten der Beschäftigten und die Fristen zur Löschung dieser Daten sind in der Anlage 1 dokumentiert. Die Nutzung der in der Anlage dokumentierten Daten ist nur zu den dort genannten Zwecken zulässig. Die Zugriffsrechte auf diese Daten sind auf das erforderliche Minimum zu beschränken. Hierfür wurde ein Verarbeitungsverzeichnis gemäß DSGVO erstellt und der/dem Datenschutzbeauftragten zur Abnahme vorgelegt.

Die Nutzung der erhobenen Daten zu einer individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrolle findet nicht statt. Die vorgesehenen Auswertungen (Reports) sind in der Anlage aufgeführt. Sollten im Laufe der Zeit weitere Statistiken sinnvoll oder notwendig erscheinen, wird die Anlage entsprechend angepasst und der Personalrat gemäß LPVG beteiligt.

**Den mit der Vorgangsbearbeitung betrauten Mitarbeiter:innen werden auf die Gegebenheiten der OTRS-Installation an der Universität angepasste und laufend aktualisierte Dokumentationen zur Verfügung gestellt. Zudem besteht jederzeit die Möglichkeit, konkrete Fragen an eine in Anlage 2 genannte zentrale Service-Adresse zu richten. Bei größerem Informationsbedarf ganzer Institute oder Einrichtungen können Beratungstermine vereinbart werden.**

Die einsetzenden Einrichtungen haben konkret festzulegen, welche Priorität die Bearbeitung von Anfragen über OTRS im Vergleich zu anderen Tätigkeiten hat, und welchen Anteil die

Bedienung von OTRS an der gesamten Arbeitszeit in Anspruch nimmt. Insbesondere das Verhältnis von OTRS-Anfragen und E-Mails muss thematisiert werden, um dem Eindruck einer Zusatzbelastung und einer Fragmentierung der Aufmerksamkeit entgegenzuwirken. Es ist darauf zu achten, dass der Arbeitsaufwand gleichmäßig zwischen den unmittelbar zuständigen Mitarbeiter:innen verteilt wird.

### **3. Beteiligung und Rechte des Personalrats**

Dienststelle und Personalrat stimmen darin überein, dass eine kontinuierliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit von Personalrat und Admin:Team des RRZK maßgeblich zur reibungslosen und erfolgreichen Nutzung des Systems beitragen kann.

Bei Bedarf wird ein Informations- und Meinungs austausch vereinbart und werden einzelne PR-Mitglieder für eine kompetente Optimierungsbegleitung qualifiziert.

Dem Personalrat wird die Möglichkeit gegeben, in die Daten des OTRS-Systems Einsicht zu nehmen. Die Einsichtnahme muss mit der/dem Systemadministrator:in rechtzeitig terminlich abgestimmt werden.

### **4. Schlussbestimmungen**

Diese Vereinbarung tritt am Tag ihrer Unterzeichnung in Kraft und wird in den Amtlichen Mitteilungen der Universität zu Köln veröffentlicht. Sie kann jederzeit durch übereinstimmenden Beschluss der Vertragsparteien geändert werden. Gleichzeitig tritt mit dieser Vereinbarung die am 26.08./21.09.2010 getroffene Dienstvereinbarung zu OTRS außer Kraft und wird hierdurch ersetzt.

Die Dienstvereinbarung kann von den Parteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende gekündigt werden. Für den Fall einer Kündigung verpflichten sich beide Seiten zur unverzüglichen Aufnahme von Verhandlungen über den Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung. Bis zu deren Abschluss wirkt diese Dienstvereinbarung nach.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ungültig oder unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Teile unberührt. Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen werden die Parteien für die unwirksamen Regelungen möglichst vergleichbare rechtswirksame Ersatzregelungen treffen.

Köln, den \_\_\_\_\_

Der Kanzler der Universität zu Köln

  

---

Dr. Michael Stückradt

Die Vorsitzende des Personalrats für das Personal in Technik und Verwaltung

---

Christina Meier

## Anlage 1 zur Dienstvereinbarung über die Nutzung des Ticket-Systems OTRS

Tabelle 1: In OTRS verarbeitete personenbezogene Daten

Nr.	Datum
1	Name der Kundin
2	E-Mail-Adresse der Kundin
3	Inhalt der Anfrage
4	Zeitpunkt der Anfrage
5	Name des bearbeitenden Mitarbeiters
6	Inhalt der Antwort
6a	Inhalt von internen Notizen
7	Zeitpunkt der Bearbeitung
8	Art der Bearbeitung
9	Organisatorische Zuordnung des Mitarbeiters (über Queue)
10	Individuelle Rechte des Mitarbeiters (über Gruppe)
10a	Rolle des Mitarbeiters (Agent, AgentAdmin, Admin)
10b	Globale Rechte des Mitarbeiters basierend auf der Rolle
11	Benutzerkennung
12	Anmeldestatus der Mitarbeiter/innen
13	Anmeldezeitpunkt der Mitarbeiter/innen

Tabelle 2: Sperr- und Löschfristen für die in der obigen Tabelle genannten Daten

Nr. aus Tabelle 1	Sperrfrist	Löschfrist
1-8	-	Löschung der Daten zwei Jahre nach Schließung des jeweiligen Tickets.
9-11	Sperrung bei Ende der Nutzung von OTRS durch den Mitarbeiter	Löschung durch regelmäßige Aufräumskripte (ca. einmal pro Semester), nachdem die Nutzung von OTRS durch den Mitarbeiter beendet wurde
12	-	Automatische Löschung nach Abmelden des Mitarbeiters
13	-	3 Monate

## **Anlage 2 zur Dienstvereinbarung über die Nutzung des Ticket-Systems OTRS**

### **Dokumentation und Schulungen**

Für die Agenten-Tätigkeit in OTRS steht eine regelmäßig aktualisierte Dokumentation zur Verfügung:

<http://ukoeln.de/48XJK>

Künftigen AgentAdmins wird eine erweiterte Dokumentation zu den Zusatzfunktionen bereitgestellt. Zudem erhalten sie eine Einweisung in die administrativen Tätigkeiten.

Zentrale Ansprechpartner:in für Fragen zu OTRS ist die Kontaktadresse

[otrsadmin@uni-koeln.de](mailto:otrsadmin@uni-koeln.de)

Unter dieser Adresse können auch Erstinformationen und individuelle Kurzschulungen für Einrichtungen, die OTRS künftig verwenden wollen, angefragt werden.