

Dienstvereinbarung über die Gestaltung und Nutzung von Telekommunikationsanlagen (Fernsprechanlagen) sowie [noch ausformulieren: Sprachübertragung über das BVN] und Mobilfunkgeräten

1. Geltungsbereich

- (1) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Bediensteten im Sinne des § 3 Absatz 1 des Bremischen Personalvertretungsgesetzes (BremPVG).
- (2) Sie ergänzt die Vorschriften über Fernsprechanlagen in der jeweils gültigen Fassung und die Dienstvereinbarung über den Einsatz automatischer Datenverarbeitungsanlagen vom 9. September 1986 im Hinblick auf die Einführung, den Betrieb und die Nutzung sowie die Veränderung von Telekommunikationsanlagen.
- (3) Sofern Einrichtungen im Geltungsbereich eine andere als die in den Anlagen dokumentierte Telekommunikationsanlage oder [noch ausformulieren: Sprachübertragung über das BVN] nutzen, so sind die in dieser Dienstvereinbarung getroffenen Regelungen entsprechend umzusetzen.

2. Ziele dieser Dienstvereinbarung

- (1) Ziel dieser Vereinbarung ist der Schutz personenbezogener Daten und des gesprochenen Wortes vor unbefugter Kenntnisnahme und unzulässigem Gebrauch; das Recht auf informationelle Selbstbestimmung soll besonders geschützt werden.
- (2) Der Einsatz der Telekommunikationsanlagen muss dem Grundsatz der menschengerechten Arbeitsgestaltung (§ 9 der Dienstvereinbarung über den Einsatz automatischer Datenverarbeitungsanlagen) dienen; Leistungs- und Verhaltenskontrollen sind verboten (§ 10 der Dienstvereinbarung über den Einsatz automatischer Datenverarbeitungsanlagen).

3. Begriffsbestimmungen

Im folgenden Text wird zwischen Verbindungs-, Betriebs-, Gebühren- und Inhalts- und Revisionsdaten unterschieden. Darunter sind im einzelnen folgende Daten zu verstehen:

a) Verbindungsdaten

Verbindungsdaten sind personenbezogene Daten, die der Bereitstellung der Verbindung dienen:

- Rufnummern der anrufenden und angerufenen TeilnehmerInnen
- Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung

- in Anspruch genommene Telekommunikationsdienstleistungen
(Leistungsmerkmale)
- b) Betriebsdaten
Betriebsdaten sind Daten, die zum Zwecke der Störungseingrenzung und Störungsbeseitigung sowie zur Verkehrsmessung erhoben werden
- c) Gebührendaten
Gebührendaten sind personenbezogene Daten, die zur Gebührenermittlung und Gebührenabrechnung erforderlich sind:
 - Nebenstellenummer, Gebühreneinheiten, Datum, Uhrzeit
 - verkürzte Zielnummer
- d) Inhaltsdaten
Inhaltsdaten sind die zwischen den TeilnehmerInnen ausgetauschten Informationen
- e) Revisionsdaten
Revisionsdaten sind personenbezogene Daten, die bei der Protokollierung von Aktivitäten zum Betrieb der Telekommunikationsanlage anfallen

4. Nutzung

- (1) Die Telekommunikationsanlagen dienen dem Fernsprech-, Sprachspeicher- und Telefaxdienst sowie der Erfassung und Auswertung der abgehenden Ferngespräche entsprechend den Regelungen dieser Dienstvereinbarung. Eine weitergehende Verarbeitung der Gebührendaten findet nicht statt.
- (2) Der Einsatz und die Nutzung von Mobilfunkgeräten wird im Sinne der Regelungen dieser Dienstvereinbarung vor Ort zwischen Personalrat und Leitung einvernehmlich geregelt.

5. Grundsätze

- (1) Die Telekommunikationsanlage und die darüber angebotenen Leistungsmerkmale dienen der verbesserten Unterstützung bei der Aufgabenerledigung. Die Nutzung der Leistungsmerkmale erfolgt nach persönlichem Ermessen.
- (2) Die Kommunikation über die Anlage zwischen unterschiedlichen GesprächsteilnehmerInnen erfolgt nach dem Prinzip der Transparenz und des Einverständnisses aller Beteiligten. Dies wird beispielsweise durch folgende Maßnahmen sichergestellt:
 - Alle GesprächsteilnehmerInnen sind um ihre Zustimmung zu bitten, bevor die Lautsprech-Vorrichtung angeschaltet wird.
 - Vor Einrichtung einer Anrufumleitung ist der/die InhaberIn des Anschlusses, auf den umgeleitet werden soll, um sein/ihr Einverständnis zu bitten. Vorrang haben alternative Lösungen wie Rufumleitung auf Voice-Mail-Server oder E-mail.

- (3) Der Mitschnitt und das unbefugte Mithören von Telefongesprächen sind nicht zulässig (Fernmeldegeheimnis), es sei denn, gesetzliche Regelungen erlauben dies.
- (4) Im Sprachspeicher hinterlassene Nachrichten werden nur durch den/die berechtigten BenutzerIn abgehört.

6. Leistungsmerkmale

- (1) Die in der Anlage 1a aufgeführten Leistungsmerkmale werden installiert und für alle TeilnehmerInnen einer Nebenstellenanlage aktiviert.
- (2) Die in der Anlage 1b aufgeführten Leistungsmerkmale werden angeboten. Die jeweilige Anwendung ist gemäß § 52 ff BremPVG mit dem örtlich zuständigen Personalrat zu vereinbaren.
- (3) Änderungen, Ergänzungen und Erweiterungen von Leistungsmerkmalen sind zwischen den unterzeichnenden Parteien im Rahmen der Mitbestimmung gemäß § 52 ff BremPVG zu vereinbaren. Die Anlagen 1a und 1b sind entsprechend fortzuschreiben.
- (4) Die rufende Nummer wird nur mit der ausdrücklichen Zustimmung des/der Anrufenden im Display des/der Angerufenen angezeigt.
- (5) Das Umschalten von Dritten auf Gespräche einer Nebenstelle ist - mit Ausnahme der Umschaltung der Zentrale - nicht zulässig. Die Umschaltung der Zentrale erfolgt mit einem begleitenden Hörzeichen.

7. Anlagentelefonbuch

Zur Unterstützung der Vermittlungstätigkeit wird ein Anlagentelefonbuch als Datei mit folgenden Daten geführt und fortgeschrieben: Name und Nebenstellenummer, Dienststelle, Behördenkennziffer, Abteilung, Sachgebiet, Straße und Hausnummer des Dienstgebäudes sowie als weiterer Suchbegriff Aktenzeichen oder Anfangs- und Endbuchstabe des Zuständigkeitsbereichs.

Andere Verarbeitungen, Auswertungen oder Übermittlungen sind ausgeschlossen. Rückwärtssuche ist nicht zulässig.

8. evtl.: Contact Center

- (1) zum Zweck der Vermittlung
- (2) Statistik über Nutzung der Vermittlung
- (3) keine personenbezogenen und -bezieharen Auswertungen! Keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle
- (4)
- (5) Dokumentation und Datenschutzkonzept einschl. der zulässigen Auswertungen, in Anlage 2.....

9. Verbindungsdatenverarbeitung

Eine Speicherung der Verbindungsdaten erfolgt nur zum Verbindungsaufbau. Nach Beendigung der Verbindung sind sie sofort zu löschen, mit Ausnahme der Daten zum Zwecke der Gebührenabrechnung gemäß dieser Dienstvereinbarung, der Statistik für die Vermittlung/das CC entsprechend Anlage 2 sowie der Anrufliste¹ und der erweiterten Wahlwiederholung² entsprechend Anlage 1a. Die Verbindungsdaten dürfen zu keinem anderen Zweck ausgewertet werden.

10. Gebührendatenverarbeitung und Auswertung

Daten ankommender Gespräche, nicht zustande gekommener Gespräche und von Gesprächen innerhalb des Behördennetzes werden nicht ausgewertet.

10.1 Ortsgespräche

Bei Ortsgesprächen darf nur die Anzahl der Gebühreneinheiten erfasst und gespeichert werden. Nebenstellenbezogene einzelne Kostenerfassungen sind unzulässig.

10.2 Ferngespräche

Die Gebührendatenerfassung dienstlich geführter Ferngespräche (einschließlich Nahbereich) dient ausschließlich der Kostentransparenz bzw. der Kostenzuordnung zu den Kostenträgern.

Privatgespräche sind im Rahmen der "Vorschriften über Fernsprechdienstanschlüsse" in der jeweils geltenden Fassung zulässig.

Zur Unterscheidung der Privat- und Dienstgespräche werden Kennziffern festgelegt.

Dienstgespräche

Erfasst werden abgehende Ferngespräche mit folgenden Daten:

- Nebenstellenummer bzw. Code-Nummer
- Datum und Uhrzeit
- Angewählte Zielnummer (bei Unterdrückung der letzten drei Ziffern)
- Anzahl der Gebühreneinheiten

Privatgespräche

Erfasst werden abgehende Ferngespräche mit folgenden Daten:

- Nebenstellenummer bzw. Code-Nummer

¹ Die fünf letzten eingegangenen Rufnummern werden mit der Uhrzeit im angerufenen Apparat angezeigt (Anrufliste). Sie werden durch neu eingegangene Rufnummern jeweils überschrieben oder spätestens nach 14 Tagen gelöscht

² Die fünf zuletzt gewählten Rufnummern werden im Endgerät angezeigt, soweit der/die TeilnehmerIn sie zur Speicherung gekennzeichnet hat.

- Datum und Uhrzeit
- Angewählte Zielnummer (bei Unterdrückung der letzten drei Ziffern)
- Anzahl der Gebühreneinheiten

Eine weitere Verarbeitung, Aufrechnung oder Auswertung sowie eine Verknüpfung mit anderen Daten findet nicht statt.

10.3 Weitere Regelungen zur Verfahrensweise, Lösungsfrist

- (1) Kostenstellenbezogene Speicherungen und Auswertungen der Gebührensommen sind zulässig.
- (2) Über die geführten dienstlichen und privaten Ferngespräche werden monatlich Gesprächsnachweise ausgedruckt und den Beschäftigungsdienststellen übersandt. Die Ausdrucke der privaten Ferngespräche werden den Betroffenen unverzüglich zur Abrechnung übergeben. Eine Kopie darf nur zu Abrechnungszwecken erstellt werden und ist unmittelbar nach erfolgter Abrechnung zu vernichten.
- (3) Die Löschung der Gebührendatensätze erfolgt 3 Monate nach Ablauf des Abrechnungszeitraums. Die Daten sind auf allen Datenträgern zu löschen.

11. Betriebsdatenverarbeitung

- (1) Personenbezogene Betriebsdaten dürfen nur zur Störungseingrenzung und -beseitigung erfasst und gespeichert werden. Sie sind sofort nach Störungsbeseitigung zu löschen.
- (2) Verkehrsmesseinrichtungen

Messungen in der Anlage erfolgen permanent zur Ermittlung

- der Verkehrsgüte (innerer Belastungszustand der Anlage)
- der Nutzung von Leistungsmerkmalen

Messungen von Leitungsbündeln erfolgen im Bedarfsfall zur Ermittlung

- des Durchwahlfaktors
- der Belastung von Leitungsbündeln, über die Verbindungen hergestellt werden.

Es ist nicht zulässig, mit Hilfe der Verkehrsmesseinrichtung Daten zu erfassen und zu speichern, die sich auf einzelne Personen oder Personengruppen beziehen oder beziehen lassen.

Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle mit Hilfe der Verkehrsmesseinrichtungen sowie ein Abgleich personenbezogener und -beziehbarer Daten findet nicht statt.

12. Inhaltsdatenverarbeitung

Inhaltsdaten von Gesprächen werden weder erfasst noch gespeichert.

13. Revisionsdaten

Sofern eine dezentrale Administration einer Telekommunikationsanlage durchgeführt wird, sind die Tätigkeiten der Administration zu protokollieren. Die Einsicht in die Protokolle erfolgt nur im vier-Augen-Prinzip.

14. Schnittstellen

- (1) Die Schnittstellen zur Auswertung der zulässigen Gebührendaten gem. § 10 sowie ggfs. zum elektronischen Telefonbuch zur Aktualisierung von Daten werden in Anlage 3 dokumentiert.
- (2) Weitere Schnittstellen für den Austausch personenbezogener und personenbeziehbarer Daten mit anderen ADV-Anlagen bzw. Verfahren sind nicht zulässig.

15. Rechte des Personalrats

- (1) Der Personalrat erhält zur Mitbestimmung bei der Einführung der TK-Anlage in seiner Dienststelle/seinem Eigenbetrieb
 - eine Übersicht, aus der hervorgeht, an welchen Arbeitsplätzen welche Leistungsmerkmale nach Anlage 1b freigeschaltet werden sollen
 - Darstellung, wie die Einweisung und Unterstützung der MitarbeiterInnen bei der Benutzung der Endgeräte umgesetzt wird
 - ein örtliches Datenschutzkonzept, das u.a. die Berechtigungen und Berechtigten im System sowie die Durchführung der Datenschutzkontrolle umfasst, sofern eine dezentrale Administration durchgeführt wird
 - ???eine schriftliche Systembeschreibung der Telekommunikationsanlage in seiner Dienststelle unter Berücksichtigung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung. Die Systembeschreibung beschreibt die Hardware (mit Aufstellungsort) und die aktivierten Dienste und Leistungsmerkmale.
- (2) Der Personalrat hat das Recht, sich jederzeit von der Umsetzung der verabredeten Leistungsmerkmale nach Anlagen 1a und 1b - auch stichprobenweise - zu überzeugen. Auf Verlangen ist ihm der Systemzustand vorzuführen.

16. Rechte des Gesamtpersonalrats

- (1) Der Gesamtpersonalrat erhält im Rahmen der Mitbestimmung über die Einführung der Telekommunikationsanlage
 - eine Systembeschreibung für die gesamte Telekommunikationsanlage unter Berücksichtigung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung. Die Systembeschreibung umfasst die Beschreibung der Hardware (mit Aufstellungsorten), der Software, der Struktur der gespeicherten Daten, der aktivierten Dienste sowie der verfügbaren Schnittstellen (Anlage 4 zu dieser Dienstvereinbarung)

- das Handbuch zum Umgang mit den Endgeräten
 - ein Einweisungskonzept zum Umgang mit den Endgeräten
 - Unterstützungskonzept im laufenden Betrieb
 - ein Datenschutzkonzept, in dem die technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 7 (4) Bremisches Datenschutzgesetz (BremDSG) zum Schutz der personenbezogenen Daten beim Betreiber sowie die Wahrnehmung der Auftragskontrolle entsprechend Ziffer 6 durch den Senator für Finanzen beschrieben sind (Anlage 5 zu dieser Dienstvereinbarung)
 - ein Datenschutzkonzept, in dem die technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 7 (4) BremDSG zum Schutz der personenbezogenen Daten bei der gebührendatenverarbeitenden Stelle beschrieben sind (Anlage 6 zu dieser Dienstvereinbarung)
- (6) Der Gesamtpersonalrat hat das Recht, sich jederzeit von der Einhaltung der Dienstvereinbarung - auch stichprobenweise - zu überzeugen. Auf Verlangen ist ihm der Systemzustand vorzuführen.

17. Übergangsregelung und Schlussbestimmungen

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt am Tage nach ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie gilt für die neuen Telekommunikationsanlage.
- (2) Die Einführung der neuen Telekommunikationsanlage erfolgt schrittweise. Mit dem Anschluss der neuen Endgeräte in einer Dienststelle bzw. einem Eigenbetrieb erfolgen die Inbetriebnahme und der laufende Betrieb der neuen Telekommunikationsanlage nach den Regelungen dieser Dienstvereinbarung. Gleichzeitig tritt die Dienstvereinbarung über Telekommunikationsanlagen vom 3. Mai 1991 für diese Dienststelle bzw. diesen Eigenbetrieb außer Kraft. Der Gesamtpersonalrat erhält Mitteilung über jede Inbetriebnahme.
- (3) Durch Schriftwechsel zwischen dem Senator für Finanzen und dem Gesamtpersonalrat tritt die Dienstvereinbarung vom 3. Mai 1991 mit Abschaltung der alten Telekommunikationsanlage außer Kraft.

Bremen, den
Ulrich Nußbaum
Senator für Finanzen

Edmund Mevissen
Vorsitzender des Gesamtpersonalrats für das
Land und die Stadtgemeinde Bremen

Anlagen

Anlage 1a: Leistungsmerkmale für alle NebenstellenteilnehmerInnen entsprechend Übersicht

Anlage 1b: Leistungsmerkmale der folgenden Kategorien, die gemäß § 52 BremPVG mit dem örtlich zuständigen Personalrat zu vereinbaren sind

- erweiterte Leistungsmerkmale
- Teamfunktionen
- Chef/Sekretärsfunktion
- Vermittlungsplatz/Callcenter

Anlage 2 evtl.: Contact Center/Vermittlung

- Dokumentation
- Datenschutzkonzept

Anlage 3: Dokumentation der Schnittstellen

- zur Gebührendatenverarbeitung und
- zum Elektronischen Telefonbuch

Anlage 4: Systembeschreibung

Anlage 5: Datenschutzkonzept für den Betrieb einschließlich Auftragskontrolle durch den Senator für Finanzen

Anlage 6: Datenschutzkonzept für die Gebührendatenverarbeitung