



## **Amtliche Mitteilungen der Westfälischen Hochschule**

**Ausgabe Nr. 6**

**2. Jahrgang**

**Gelsenkirchen, 21.04.2016**

**Inhalt:**

**Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen  
in der Westfälischen Hochschule (WHS)**

**79**



## **Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen in der Westfälischen Hochschule (WHS)**

Ein Helpdesk-System ist eine Software zur manuellen Eingabe aber auch zum automatisierten Empfang (Online-Formular, Mail) zur Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Anfragen (Tickets) zu Produkten und Dienstleistungen.

Zur Gewährleistung der schutzwürdigen Belange der Beschäftigten sowie der berechtigten Interessen der Dienststelle schließen sowohl der Präsident der Westfälischen Hochschule als auch der Kanzler sowie die Personalräte der Beschäftigten gemäß § 72 Abs. 3 LPVG NRW folgende Dienstvereinbarung ab:



### **§ 1 Geltungsbereich**

- (1) Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten (Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Beamtinnen und Beamte) der WHS.
- (2) Personen, die nicht unter § 1 Abs. 1 fallen und die Zugang zu Daten der Helpdesk-Systeme haben, sind auf die Einhaltung der Regelungen dieser Dienstvereinbarung zu verpflichten.
- (3) Die Dienstvereinbarung gilt für den Einsatz von Helpdesk-Systemen und den damit verbundenen Supportdienstleistungen.
- (4) Als Anlage sind die im Einsatz befindlichen Helpdesk-Systeme aufgelistet (Systembezeichnung, Einsatzbereich, Ansprechpartner, Kurzbeschreibung).

### **§ 2 Ziele und Grundsätze**

- (1) Ziel des Einsatzes der Helpdesk-Systeme ist die Vereinfachung und Unterstützung der Betreuung der Mitglieder der Westfälischen Hochschule sowie der Studienbewerber/-innen und der Gäste.
- (2) Das System dient zur Erfassung, Verwaltung und Behebung von Problemen und Fehlern, sowie der Beantwortung von Anfragen.
- (3)** Die Dienstvereinbarung dient dem Schutz der Beschäftigten vor einem unzulässigen Gebrauch ihrer persönlichen Daten. Insbesondere ist die Nutzung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgeschlossen.

### **§ 3 Nutzungsregeln**

- (1) Die gespeicherten Daten dürfen nur verwendet werden, um die Lösung der jeweiligen Probleme sicherzustellen.
- (2) Es dürfen keine Profile (z.B. Verhaltens- oder Nutzungsprofile) erstellt werden. Weder über die Problemstellenden noch über die Problembearbeitenden.
- (3) Auswertungen sind nur auf Problemfallebene erlaubt, nicht für einzelne Personen und Personengruppen.
- (4) Die Zugriffsrechte sind nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten für die Nutzenden transparent zu gestalten.
- (5) Die Nutzenden sind in geeigneter Weise in die Handhabung des Helpdesk-Systems einzuweisen.

### **§ 4 Datenschutz**

- (1) Elektronische Helpdesk-Systeme unterliegen den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- (2) Die Helpdesk-Systeme und deren Daten sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.
- (3) Administratoren/Administratorinnen dürfen die aus ihrer Administrationstätigkeit gewonnenen Erkenntnisse nicht für administrationsfremde Zwecke weitergeben oder verwenden. Gleiches gilt sinngemäß auch für alle anderen Nutzenden.
- (4) Es erfolgt kein Datenaustausch mit anderen Systemen, außer zu Zwecken der Stammdatenverwaltung und Authentisierung.



### **§ 5 Schlussbestimmungen**

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.
- (2) Diese Dienstvereinbarung kann von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.
- (3) Einvernehmliche Änderungen der Dienstvereinbarung sind jederzeit möglich.
- (4) Die Nachwirkung dieser Dienstvereinbarung ist ausgeschlossen.

Gelsenkirchen, den 16.03.2016

Der Präsident  
der Westfälischen Hochschule

gez. Prof. Dr. Bernd Kriegesmann

Gelsenkirchen, den 17.03.2016

Der Kanzler  
der Westfälischen Hochschule

gez. Dr. Heiko Geruschkat

Gelsenkirchen, den 22.03.2016

Der wissenschaftliche Personalrat  
der Westfälischen Hochschule

gez. Volker Alexander

Gelsenkirchen, den 04.04.2016

Der nichtwissenschaftliche  
Personalrat  
der Westfälischen Hochschule

gez. Frank Buchner

## Dienstvereinbarung über den Einsatz von Helpdesk-Systemen im Zentrum für Informationstechnik und Medien der Westfälischen Hochschule (WHS)

### Anlage

#### Im Einsatz befindliche Helpdesk-Systeme (Stand 01.12.2015)

Systembezeichnung	Einsatzbereich	Ansprechpartner
OTRS	Abteilung ZIM für die gesamte WHS	Klaus Hildebrandt

#### Kurzbeschreibung Open Ticket Request System (OTRS):

Im OTRS werden Kundenwünsche / Anfragen bzw. Probleme als „Trouble Tickets“ behandelt und wie normale E-Mails gespeichert. Jede/r hierzu autorisierte Mitarbeiter/in des ZIM kann ein Trouble Ticket annehmen und bearbeiten. Sind mehrere Mitarbeiter/innen bei der Lösung eines Problems beteiligt, sind sie über die Schritte der Kolleg/inn/en informiert. Bearbeitete Trouble Tickets werden anonymisiert abgelegt (FAQ, Wissensdatenbank), können zur Lösung ähnlicher Probleme als Lösungsvorschlag herangezogen werden und verkürzen damit die Bearbeitungszeit ähnlicher Probleme bzw. Einschulungszeit der Mitarbeiter/innen.

Ein Ticket enthält die folgenden Daten:

- Ticketnummer
- Anfragesteller / Mailadresse
- Erstellungszeitpunkt
- Priorität (fakultativ)
- Kategorie
- Problembeschreibung
- Problemlösung
- Ticket-Status
- Bearbeiter
- Bearbeitungszeitpunkt