

**Dienstvereinbarung zur Einführung  
eines Ticketsystems zu Kundenanfragen  
und Störungsmeldungen  
an Einrichtungen der Universität Leipzig  
(DV Ticketsystem)**

zwischen

**der Universität Leipzig**

und

**dem Personalrat Hochschulbereich  
der Universität Leipzig**

## Inhaltsverzeichnis:

§ 1	Gegenstand der Dienstvereinbarung	Seite 3
§ 2	Zweck der Dienstvereinbarung	Seite 3
§ 3	Geltungsbereich	Seite 3
§ 4	Begriffsbestimmungen	Seite 4
§ 5	Datenerhebung, der Kreis der Betroffenen	Seite 4
§ 6	Datenverwendung	Seite 5
§ 7	Dateneinsicht, Datenkorrektur, Datenlöschung	Seite 5
§ 8	Systemverantwortung	Seite 6
§ 9	Inkrafttreten, Geltungsdauer und Kündigung	Seite 6
§ 10	Salvatorische Klausel	Seite 6
Anlagen:	1. Teilnehmende Einrichtungen	Seite 7
	2. Systemadministratoren	Seite 8

## **§ 1 Gegenstand der Dienstvereinbarung**

(1) Zur weiteren Verbesserung der Kommunikation zwischen den in der Anlage 1 benannten Einrichtungen und ihren Nutzern<sup>1</sup> (Kunden) wird ein computergestützter Kundenservice eingerichtet. Hierbei sind die datenschutzrechtlichen Vorschriften von den Beteiligten einzuhalten. Zu diesem Zweck gelangt als sogenanntes Ticketsystem eine spezialisierte Software in diesen Einrichtungen zum Einsatz. Weitere Einrichtungen, insbesondere Rechenzentren der Fakultäten, können auf Antrag beim Kanzler der Universität Leipzig dieser Dienstvereinbarung beitreten.

(2) Dieses Ticketsystem ermöglicht es den Kunden der in der Anlage 1 benannten Einrichtungen,

Störungsmeldungen, Anfragen und Beratungswünsche per Telefon, Fax oder Internet an die jeweilige Einrichtung gemäß Anlage 1 zu übermitteln. Diese Mitteilungen (im Folgenden als Ticket bezeichnet) werden im Ticketsystem erfasst und dokumentiert.

(3) Den Mitarbeitern der Einrichtungen gemäß Anlage 1 (im Folgenden als Agenten bezeichnet) ermöglicht es,

die Kundenwünsche entgegenzunehmen, dem Kunden gegebenenfalls eine entsprechende E-Mail als Antwort zu schicken und den Ablauf der Ticketbeantwortung zu dokumentieren und zu überwachen.

(4) Weiterhin werden häufig gestellte Fragen mit den dazu gehörigen Antworten in einer FAQ-Datenbank des Universitätsrechenzentrums zu IT-Fragen erfasst und dem Kunden als Informationsquelle zur Verfügung gestellt.

(5) Mit der Zielstellung der Serviceverbesserung wird an der jeweiligen Einrichtung ein First-Level-Support (erste Kontaktstelle) für die Bearbeitung der Kundenwünsche eingerichtet, dessen Arbeitszeit mit der in der betroffenen Einrichtung korreliert. Alle Anfragen, die von den Agenten des First-Level-Supports nicht beantwortet werden können, werden den Agenten des Second-Level-Supports zur Beantwortung übergeben.

## **§ 2 Zweck der Dienstvereinbarung**

Zweck der Dienstvereinbarung ist es, die Erfassung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Ticketsystems in den in der Anlage 1 benannten Einrichtungen zu regeln und gleichzeitig diese Daten vor Missbrauch zu schützen.

## **§ 3 Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Mitglieder und Angehörige der Universität Leipzig (Hochschulbereich) sowie für sonstige Nutzer des Ticketsystems, von denen

---

<sup>1</sup> Im Text gebrauchte Personenbezeichnungen gelten ungeachtet ihrer grammatikalischen Form gleichermaßen für Personen beider Geschlechter, soweit sich die Textstelle nicht auf Personen nur eines der beiden Geschlechter bezieht.

personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dessen Nutzung erhoben werden.

## § 4 Begriffsbestimmungen

Begriffe, die im Sächsischen Datenschutzgesetz (insbesondere in § 3) definiert sind, werden in dieser Vereinbarung mit der dort festgelegten Bedeutung genutzt. Darüber hinaus werden in dieser Dienstvereinbarung folgende Begriffe benutzt:

Agenten	alle Mitarbeiter der in der Anlage 1 benannten Einrichtungen, welche das Ticketsystem betreiben
Systemadministratoren	Agenten mit besonderen Rechten
First-Level-Support	erste Anlaufstelle für alle Kundenanfragen
Kunde	jeder Nutzer des Ticketsystems nach den Bedingungen der einzelnen Einrichtung
Ticketsystem	Software für Empfang, Eingangsbestätigung, Bearbeitung und Speicherung von Kundenanfragen
Ticketsystem-Datenhefter	zur Ablage aller in Papierform eingereichten Implementationsanweisungen, die von den Systemadministratoren in das Ticketsystem eingearbeitet werden
Queue	ein Speicherbereich, der im Ticketsystem das systematische Ablegen der Tickets ermöglicht
Ticket	im Ticketsystem abgespeicherte Kundenanfrage und die dazugehörige Antwort
Second-Level-Support	Servicestelle für alle Kundenanfragen, die vom First-Level-Support nicht oder nicht vollständig beantwortet werden können

## § 5 Datenerhebung, der Kreis der Betroffenen

(1) Von der Speicherung personenbezogener Daten sind alle Agenten und Kunden betroffen.

(2) Von den Agenten werden Anrede, Vorname, Nachname, Benutzername (kann auch identisch mit dem Nachnamen sein), Anfangspasswort und E-Mail-Adresse erfasst und im Ticketsystem abgespeichert. Benutzername und Passwort werden für die Identifizierung herangezogen. Die personenbezogenen Daten und die Festlegung der Zugriffsrechte der Agenten für die Queues werden neben ihrer Speicherung im Ticketsystem auch außerhalb des Ticketsystems in Papierform erfasst und geordnet von den Systemadministratoren im Ticketsystem -Datenhefter abgelegt. Damit können die erfassten Daten mit den im Ticketsystem abgespeicherten Daten auf Übereinstimmung überprüft werden (siehe auch § 8). Die von den Agenten zu Kundenanfragen erstellten Antworten werden ebenfalls im Ticketsystem abgelegt.

(3) Von den Kunden werden die Anfragen und in einer ersten Ausbaustufe der Ticketsystem-Implementierung nur die E-Mail Adressen erfasst und für die Beantwortung der Anfragen im Ticketsystem abgespeichert.

(4) Erfordert die Lösung eines IT-Problems einen Vorort-Einsatz, so können weitere Angaben notwendig sein, die der Kunde mit der Kundenanfrage übermitteln muss. So sind vom Kunden in seiner Anfrage gegebenenfalls noch folgende Angaben zu liefern:

Telefonnummer, Fax-Nummer (falls er Zusendungen per Fax wünscht)

Fakultät, Institut, Fachbereich

Adresse, Gebäude, Raumnummer (bei gewünschtem Vorort-Besuch)

(5) In einer späteren Ausbaustufe des Ticketsystems soll dem Kunden auch eine Web-Oberfläche zur Verfügung gestellt werden. Dann kann er sich auch über den Bearbeitungsstand seiner Anfrage informieren. Möchte er diese Möglichkeit nutzen, so wird ebenfalls eine Identifizierung des Kunden mittels Benutzername und Passwort notwendig werden, so dass beide Angaben für die Identifizierung abgespeichert werden. Aus Gründen des Datenschutzes muss das Anfangspasswort bei der ersten Nutzung des Ticketsystems durch ein selbst gewähltes (anders lautendes) Passwort ersetzt werden.

## § 6 Datenverwendung

(1) Die in § 5 geregelten personenbezogenen Daten der Agenten und Kunden dienen der Identifikation der Person und der Kommunikation zwischen Kunden und Agenten. Einige personenbezogene Kundendaten werden gemäß § 5 Abs. 4 nur bei Bedarf erhoben.

(2) Die Tickets dienen der Dokumentation der Anfragen und ggf. der Übermittlung an weitere Agenten. Anfrage und Antwort bilden eine inhaltliche Einheit, d.h. die Antwort des Agenten muss sich genau auf diese Anfrage beziehen. Erweiterungen oder Änderungen schriftlich gestellter Anfragen bedürfen ebenfalls der Schriftform. Der Inhalt eines Tickets unterliegt der Vertraulichkeit.

(3) Statistische Auswertungen, die personenbezogene Rückschlüsse zulassen (z. B. die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen innerhalb einer bestimmten Queue), erfolgen nur anonymisiert. Anonymisiert sind derartige Auswertungen, wenn mindestens 7 Personen einbezogen sind. Rein quantitative, personenunabhängige Auswertungen (z. B. die Anzahl der im Ticketsystem eingegangenen Anfragen in einem bestimmten Zeitraum) sind generell zugelassen.

(4) Die anfallenden Login- und Ticketdaten werden nicht für eine personenbezogene Leistungserfassung und Leistungsbewertung benutzt.

## § 7 Dateneinsicht, Datenkorrektur, Datenlöschung

(1) Jeder Agent hat jederzeit das Recht, seine im System gespeicherten personenbezogenen Daten einzusehen. Eine erforderliche Veränderung (z. B. eine Veränderung der Zugriffsrechte, siehe § 5 Abs. 2) ist einem für die Einrichtung gemäß Anlage 2 zuständigen Systemadministrator schriftlich mitzuteilen. Dieser bestätigt die im System vorgenommenen Änderungen auf der eingereichten Beantragung mit Datum und Unterschrift und legt sie im Ticketsystem-Datenhefter ab. Die erfolgte Veränderung wird dem Agenten per Mail mitgeteilt.

(2) Jeder Kunde hat jederzeit das Recht, seine im System gemäß § 5 gespeicherten personenbezogenen Daten einzusehen, und in begründeten Fällen (insbesondere Fehlerhaftigkeit, Missbrauch der Daten) das Recht auf Änderung oder Sperrung seiner personenbezogenen Daten im Ticketsystem.

(3) Die erfassten Tickets werden spätestens nach 27 Wochen gelöscht. Auf Wunsch des Kunden erfolgt die Löschung seines/seiner Tickets auch vor Ablauf dieser Frist.

## **§ 8 Systemverantwortung**

(1) Als Systemverantwortliche werden Systemadministratoren eingesetzt.

(2) Die Namen der Systemadministratoren für das Ticketsystem sind der Anlage 2 dieser Dienstvereinbarung zu entnehmen. Änderungen werden den Mitarbeitern und dem Personalrat mitgeteilt.

(3) Nur die Systemadministratoren haben einen (zudem passwortgeschützten) Zugang zum Administratorbereich des Ticketsystems. Damit ist nur diesem Personenkreis das Anlegen neuer Agenten und Queues im Ticketsystem bzw. deren systemtechnische Bearbeitung möglich. Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten an Dritte ist grundsätzlich untersagt.

(4) Die technische Unterstützung des Universitätsrechenzentrums für die Einrichtungen wird durch gesonderte Vereinbarungen geregelt.

## **§ 9 Inkrafttreten, Geltungsdauer und Kündigung**

(1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit dem 01.05.2013 in Kraft, ersetzt die gleichnamige Dienstvereinbarung für das URZ vom 15.02.2010 und gilt unbefristet. Sie kann von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

(2) Für neu hinzukommende Einrichtungen gilt diese Dienstvereinbarung mit einer halbjährlichen Probezeit.

## **§ 10 Salvatorische Klausel**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der rechtsunwirksamen Bestimmungen tritt rückwirkend eine inhaltlich gleiche Regelung, die dem Zweck der gewollten Regelung am nächsten kommt.

Leipzig, den 25.04.2013  
Für die Universität Leipzig:

  
Dr. Frank Nolden  
Kanzler der Universität Leipzig

Leipzig, den 24. April 2013  
Für den Personalrat Hochschulfbereich:

  
Dr. Silvia Blaschzik  
Vorsitzende des Personalrat Hochschulfbereich

# Anlage 1

## Teilnehmende Einrichtungen

(Stand: 01.03.2014)

- Universitätsrechenzentrum
- Universitätsbibliothek
- Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät - Rechenzentrum
- Erziehungswissenschaftliche Fakultät - Studienbüro

## **Anlage 2**

### **Systemadministratoren**

[Stand: 01.05.2013]

Als Systemadministratoren für das Ticketsystem werden eingesetzt:

am Universitätsrechenzentrum und der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät:

1. Wodke, Frauke
2. Trommer, Peter
3. Laudel, Sven

an der Universitätsbibliothek:

1. Perchermeier, Lisa
2. Seige, Leander