

HSD NR. 450

Das Verkündungsblatt der Hochschule
Herausgeberin: Die Präsidentin

29.04.2016
Nummer 450

**Dienstvereinbarung
Lync/Skype for Business-Telefonie
an der Hochschule Düsseldorf**

Vom 18.02.2016

HSD

CIT

**Dienstvereinbarung
Lync/ Skype for Bu-
siness-Telefonie**



CAMPUS IT

IMPRESSUM

Herausgeber: Präsidium der Hochschule Düsseldorf
Anschrift: Hochschule Düsseldorf
Haus-/ Zustelladresse: Münsterstr. 156, 40476 Düsseldorf
Telefon: +49 211 4351 9124
E-Mail-Adresse: roberto.elmpt@hs-duesseldorf.de
Version: 1.1 (Dezember 2015)
Autoren: Roberto Elmpt, Henning Mohren

GELTUNGSBEREICH

Dieses Dokument gilt für die technische Kommunikation in allen Bereichen der Hochschule Düsseldorf.

INHALT

DIENSTVEREINBARUNG	4
1 PRÄAMBEL	4
2 ALLGEMEINE REGELUNGEN	5
3 VEREINBARUNGEN	6
4 PERSONENBEZOGENEN DATEN	8
5 BELANGE DER BESCHÄFTIGTEN	9
6 NOT-TELEFONIE	9
7 ABSCHLIESSENDE REGELUNGEN	9
8 GLOSSAR	11

DIENSTVEREINBARUNG

gemäß § 70 Landespersonalvertretungsgesetz NRW (LPVG) in der aktuellen Fassung wird zwischen der Hochschulleitung und dem Personalrat für das wissenschaftliche und künstlerische Personal der Hochschule Düsseldorf, im Folgenden als die Personalvertretung gekennzeichnet, nachstehende Dienstvereinbarung zur Telefonie abgeschlossen.

1 PRÄAMBEL

Mit dem technischen Wandel der Telefoniertechnik von traditionellen Telefonanlagen hin zu Computernetz-basierter Telefonie (Voice-over-IP, VoIP) wird das klassische Telefonat um weitere Funktionen angereichert. Das Funktionsspektrum neuer VoIP-Anlagen wird einschlägig als Unified Communications (UC) bezeichnet. Als IT-Lösung für Unified Communications kommt an der Hochschule Düsseldorf die Kommunikationsplattform Microsoft Skype for Business Server (Skype for Business) zum Einsatz. Sie unterstützt und ermöglicht schnelle, zielgerichtete und kostengünstige Kommunikation innerhalb der Hochschule und erhöht die Qualität der internationalen Zusammenarbeit.

Erfahrungen bei der probeweisen Verwendung von Skype for Business haben gezeigt, dass die Einführung einer Dienstvereinbarung speziell für Skype for Business erforderlich ist.

Die Vereinbarung hat den Zweck sicherzustellen, dass

1. die Beteiligung der Personalvertretung der Hochschule Düsseldorf bei der Planung, Einführung und Veränderung von Unified Communication im Bereich der Hochschule Düsseldorf gemäß den Vorschriften des Personalvertretungsgesetzes geregelt ist,
2. die Informationstechnik als Werkzeug zur produktiveren Durchführung der Arbeit und als Medium für eine bessere Zusammenarbeit eingesetzt wird,
3. Verhaltens- und Leistungskontrollen im Zusammenhang mit dem Einsatz von Skype for Business ausgeschlossen sind und
4. die Beschäftigten durch hinreichende Einweisung, Betreuung sowie Fortbildungsmaßnahmen unterstützt werden.

Um den Grundgedanken der Präambel sicherzustellen, wird Folgendes vereinbart:

2 ALLGEMEINE REGELUNGEN

§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich

1. Gegenstand der Dienstvereinbarung ist
 - a. die Konkretisierung der im Landespersonalvertretungsgesetz genannten Mitbestimmungstatbestände bezüglich der Einführung, Anwendung, Änderung und Erweiterung bestehender und zukünftiger Daten verarbeitender Systeme, die für den Einsatz an der Hochschule Düsseldorf bestimmt sind,
 - b. die IT-gestützte Verarbeitung der Personaldaten sowie
 - c. die Gestaltung der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten.
2. Die konkreten Regelungen dieser Dienstvereinbarung sind eine Ergänzung der IT-Dienstvereinbarung.
3. Die Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung gelten für die Zuständigkeitsbereiche der Personalvertretung. Der verwendete Begriff „Personalvertretung“ ist gleichbedeutend mit „zuständiger Personalrat“.
4. Die Vereinbarung betrifft die Planung, Einführung, Anwendung und Veränderung von Unified Communications im gesamten Bereich der Hochschule Düsseldorf, einschließlich der dafür eingesetzten Hard- und Software sowie technischen und organisatorischen Maßnahmen.
5. Unter Unified Communications wird die Vereinigung unterschiedlicher Kommunikationswege, speziell (Video-)Telefonie, Austausch von Sofortnachrichten, Desktop- und Dateifreigaben sowie virtuelle Konferenzen verstanden.

§ 2 Übersicht der vereinbarten Skype for Business-Dienste

1. Skype for Business dient der Kommunikation und Zusammenarbeit in Echtzeit zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder mit anderen Personen, die räumlich voneinander getrennt sind.
2. Der Nutzung folgender Skype for Business-Dienste stimmt die Personalvertretung mit dieser Dienstvereinbarung zu:
 - Präsenzstatus
 - Standortanzeige
 - Telefonie (Softphone und Telefon)
 - Verbindung des Telefons mit Computer-Anwendungen, automatische Anrufverteilung und Konferenzschaltung
 - Videotelefonie einschließlich Videokonferenz
 - Instant Messaging (Chat)
 - Webkonferenz einschließlich Desktop Sharing, Whiteboard, Application Sharing, Notizblock
3. Weitere Skype for Business-Dienste müssen, bevor sie zur Anwendung eingerichtet oder bereitgestellt werden, vorher mit der Personalvertretung vereinbart werden.

3 VEREINBARUNGEN

§ 3 Allgemeine Grundsätze

1. Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle findet nicht statt.
2. Sofern Skype for Business einer bestimmten Personengruppe seitens der Dienststelle nicht bereits aufgrund der Aufgabenstellung zur Verfügung gestellt wird, können die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihren Vorgesetzten die Nutzung von Skype for Business beantragen, wenn dies ihre Tätigkeit erleichtert. Die Ablehnung eines solchen Antrags bedarf einer ausführlichen und schriftlichen Begründung.
3. Die Dienste von Skype for Business müssen für alle Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender jederzeit transparent sein. Es darf keine Teilnehmenden an einem Kommunikationsvorgang (Telefongespräch, Videokonferenz und/oder Sofortnachrichten) geben, welche für andere Teilnehmende nicht erkennbar sind. Und es darf keine Mitschnitte von Gesprächen und Konferenzen sowie eine zentrale Protokollierung von Sofortnachrichten geben. Ausgenommen von dem Verbot für Mitschnitte ist die Aufzeichnung von Schulungen.
4. Die Nutzung von Skype for Business-Diensten ist freiwillig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die Nutzung bestimmter Skype for Business-Dienste ganz oder teilweise ablehnen (ausgenommen Telefonie), ohne dass sich daraus persönliche oder berufliche Nachteile für sie ergeben.
5. Die Vertraulichkeit einer Kommunikation mittels Skype for Business muss immer gewahrt sein. Alle Kommunikationsvorgänge müssen technisch so abgesichert sein, dass an der Kommunikation nicht Beteiligte keine Kommunikationsinhalte abhören oder beeinflussen können.
6. Die Grundsätze zum Betrieb von Skype for Business-Diensten werden, soweit technisch möglich, durch eine entsprechende Parametrisierung der Serversysteme und die in dieser Dienstvereinbarung aufgeführten Richtlinien abgesichert. Details dazu werden der Personalvertretung auf Anfrage erläutert.

§ 4 Spezifische Nutzungsregeln für die einzelnen Skype for Business-Dienste

1. Präsenzstatus

- a. Die Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender können selbst in eigener Verantwortung ihren Präsenzstatus setzen oder deaktivieren und die Inaktivzeit festlegen, ohne dass daraus negative Schlüsse für sie gezogen werden. Sie können sich insbesondere jederzeit auf ‚abwesend‘ oder ‚nicht stören‘ setzen, wenn die Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender das für sinnvoll halten.
- b. Anwenderinnen und Anwender von Skype for Business dürfen den Status anderer Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender nur dann sehen, wenn die anderen Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender den jeweiligen Kontakt freiwillig ihrer Kontaktliste hinzufügen. Der Präsenzstatus wird in der Standardeinstellung nicht pauschal freigegeben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können dabei selbst die Zugriffsebenen für diesen Kontakt festlegen und steuern, welche Abwesenheitsinformationen über sie angezeigt werden.
- c. Die Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender können jederzeit bei sich aufgenommene Kontakte wieder löschen und somit die automatische Sichtbarkeit des Präsenzstatus deaktivieren. Die Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender können und dürfen ihren Präsenzstatus nach eigenem Belieben einstellen.

2. Telefonie (Softphone und Telefon)

- a. Die Nutzung eines Headsets zum Telefonieren ist freiwillig. Alle Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender erhalten, sofern erwünscht, ein Tischtelefon.
- b. Die Installation der Skype for Business-Anwendung auf dem Arbeitsplatzrechner oder Kommunikationsendgerät ist freiwillig.
- c. Die Nutzung der Mailbox ist freiwillig

3. Videotelefonie, Videokonferenz

- a. Bei der Nutzung von Videotelefonie und Videokonferenz müssen die datenschutzrechtlichen Anforderungen und das Recht am eigenen Bild in besonderem Maße beachtet werden.
- d. Die Nutzung von Videotelefonie und Videokonferenz setzt voraus, dass die Übertragungsqualität ausreichend gut ist. Außerdem müssen die Räumlichkeiten, wo Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender diesen Dienst nutzen, dafür geeignet sein; dies heißt insbesondere, dass die Umgebung ausreichend ruhig sein muss, keine anderen Personen, die sich im gleichen Raum befinden, ungewollt im Bild erscheinen und Gespräche dieser anderen Personen nicht ungewollt übertragen werden. Falls eine dieser Bedingungen nicht erfüllt ist, darf der Dienst in diesen Räumlichkeiten nicht genutzt werden.
- e. Informationen aus dem Bildhintergrund, die unabsichtlich übertragen werden, dürfen nicht ausgewertet werden.
- f. Die in den Telefonen integrierte Lautsprecherfunktion darf nur dann verwendet werden, wenn die Gesprächsteilnehmenden über alle mithörenden Personen informiert werden und einverstanden sind.

4. Instant Messaging (Chat)

Die Kommunikation darf nicht von Dritten mitgeschnitten werden.

5. Webkonferenz (inklusive Desktop- und Dateifreigabe)

Alle Teilnehmenden einer Webkonferenz können selbst steuern, was die anderen Teilnehmenden von der PC-Umgebung sehen und nutzen dürfen.

§ 5 Leistungs- und Verhaltenskontrolle

1. Eine Überwachung von Leistung oder Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern findet mit dem Serversystem und auch anders nicht statt; diesbezügliche personenbezogene Auswertungen werden nicht durchgeführt. Maßnahmen, die auf Informationen beruhen, die unter Verletzung dieser Dienstvereinbarung gewonnen werden, sind unwirksam. Die Beweispflicht dafür, dass die Informationen oder Erkenntnisse nicht missbräuchlich gewonnen wurden, liegt bei der Hochschulleitung.
2. Alle Führungskräfte wurden darauf hingewiesen, dass der Präsenzstatus der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sofern dieser freigegeben wurde, nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet werden darf. Da die Nutzung des Skype for Business Clients freiwillig ist, darf im Kontext der Präsenzstatusfunktion keine Vorgabe seitens der Vorgesetzten gemacht werden.

§ 6 Schulung

1. Vor erstmaliger Nutzung von Skype for Business werden die Anwenderinnen und Anwender sowie die hochschulangehörigen Administratorinnen und Administratoren rechtzeitig und aufgabengerecht qualifiziert. Dazu werden Informationsveranstaltungen durchgeführt und ein Handout mit den wichtigsten Informationen zu Skype for Business erstellt.
2. Bei der Qualifizierung sind insbesondere auch die Themen ‚Datenschutz‘ und ‚Vertraulichkeit der Kommunikation‘ im Hinblick auf Skype for Business und die für die Skype for Business-Anwenderinnen und Anwender wichtigen Punkte der vorliegenden Anlage zu behandeln.
3. Die Campus IT bietet regelmäßig die Schulung „Kommunikation/ Kollaboration“ an. Die Besucherinnen und Besucher der Schulung werden neben SharePoint und Exchange auch in die Verwendung von Skype for Business eingearbeitet. Die Interoperabilität der Anwendungen wird erklärt und praktisch durchgespielt.
4. In einem Wiki sind viele Informationen zum Thema Skype for Business für Anwenderinnen und Anwender dokumentiert. Das Skype for Business-Wiki ist allen Beschäftigten der Hochschule Düsseldorf zugänglich.

4 PERSONENBEZOGENEN DATEN

§ 7 Datenschutz und Datensicherheit

1. Skype for Business besitzt eine Schnittstelle zum Active Directory, über welche die Benutzerdaten eingelesen und gepflegt werden. Konkret werden die Attribute „Display Name“ (Name, Vorname), „SIP-Address“ und „Line URI“ (Telefonnummer) gespeichert.
2. Die Benutzerverwaltung erfolgt im Active Directory, die Zuweisung der Rufnummer im Active Directory über eine verschlüsselte und nur dem Administratorinnen und Administratoren zugängliche Webseite.
3. Der Skype for Business Server verfügt über die Rolle „Monitoring Server“. Über diese Funktion werden Daten gespeichert, welche für die Analyse und Behebung von Störungen sehr wichtig sind. Die Funktion ist so konfiguriert, dass die Datenbestände nach 90 Tagen gelöscht werden. Neben technischen Daten, beispielsweise der Signalstärke oder der Paketverlustrate, werden Informationen (E-Mail Adresse oder Telefonnummer) der Anrufenden und Angerufenen sowie der Zeitpunkt und die Dauer von Anrufen gespeichert. Der Zugriff auf diese Daten ist nur den Administrato-

rinnen und Administratoren der Hochschule Düsseldorf im Kontext der Systemwartung mit einer verschlüsselten Remote-Verbindung möglich und gestattet. Die Daten dürfen nur im Rahmen von Störungsbeseitigungen von externen Dienstleistern eingesehen werden.

4. Der monatliche Einzelbindungsnachweis wird vom Provider nicht auf regelmäßiger Basis bezogen, sondern im Bedarfsfall auf Anfrage erstellt.
5. Es werden grundsätzlich keine personenbezogenen Betriebsdaten veröffentlicht. Betriebsdaten werden allenfalls in statistischer und anonymisierter Form veröffentlicht, etwa das Gesamttelefonieaufkommen. Das Vorhandensein derartiger Daten ist wichtig, um die Telefonanlage bemessen und Störungen bearbeiten zu können.

§ 8 Fernwartung und Fremdvergabe der Datenverarbeitung

Externe Dienstleister erhalten im Zuge von Systemanpassungen oder Reparaturen einen überwachten Zugriff auf unsere Systeme. Es werden keine Benutzerdaten an externe Dienstleister weitergegeben. Die Personalvertretung wird nach Maßgabe der IT-Dienstvereinbarung § 9 Abs. 3 über den Inhalt der Verträge mit externen Dienstleistern informiert.

5 BELANGE DER BESCHÄFTIGTEN

§ 9 Barrierefreiheit

1. Neben den Tischtelefonen kann die Telefonie auch über das Softphone durchgeführt werden, was in individuellen Fällen eine erleichterte Bedienung mit sich bringen kann.
2. Die Hochschulleitung stellt sicher, dass die Telefonie barrierefrei ist und den individuellen Ansprüchen der jeweiligen schwerbehinderten Beschäftigten genügt. Eine Ausgrenzung von Schwerbehinderten findet im Rahmen der Skype for Business-Telefonie nicht statt. Die Schwerbehindertenvertretung wird hinzugezogen.

§ 10 Private Telefonie

Kostenpflichtige private Telefonie ist grundsätzlich nicht erlaubt.

§ 11 Schutz vor Missbrauch

Optional können die Benutzerinnen und Benutzer sich von dem Telefon abmelden, um zu verhindern, dass unrechtmäßige Telefonate über ihre Anschlüsse abgewickelt werden.

6 NOT-TELEFONIE

§ 12 Nottelfone

Diese Dienstvereinbarung regelt nicht die Nottelfone und Panikalarmedien.

§ 13 Notrufnummern

Die Polizei (110) und die Feuerwehr (112) sind mit und ohne der vorangestellten Ziffer „0“ erreichbar, damit in Notfällen der Notruf ohne Bedenken abgesetzt werden kann. Bei einem Stromausfall, der die Switches in den Gebäudeteilen lahmlegt, sind die Telefone im jeweiligen Sektor ausgeschaltet und können nicht bedient werden.

7 ABSCHLIESSENDE REGELUNGEN

§ 14 Inkrafttreten, Änderungen, Kündigung, Nachwirkung, Bekanntgabe

1. Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft.

2. Werden Vorschriften, auf denen in dieser Dienstvereinbarung getroffene Regelungen erkennbar beruhen, geändert oder aufgehoben, prüfen Dienststelle und Personalräte gemeinsam, ob Änderungen oder Ergänzungen dieser Dienstvereinbarung erforderlich sind. Kommen sie zu dem Ergebnis, dass eine Änderung oder Ergänzung der Dienstvereinbarung erforderlich ist, oder wird von Seiten der Dienststelle oder der Personalräte eine Änderung oder Ergänzung dieser Dienstvereinbarung beantragt, nehmen sie unverzüglich Verhandlungen auf.
3. Diese Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Nach Eingang der Kündigung nehmen die Hochschulleitung und die Personalvertretung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung auf. Bis zu deren Abschluss wirken die Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung nach.
4. Die Dienststelle gibt diese Dienstvereinbarung in ihrer jeweils gültigen Fassung ihren Beschäftigten in geeigneter Weise bekannt.
5. Die Hochschulleitung und die Personalvertretung verpflichten sich, den Umgang mit der Dienstvereinbarung über die Grundsätze des Betriebs der Skype for Business Telefonie gemeinsam auszuwerten; je nach Ergebnis sind entsprechende Maßnahmen zur Förderung und Stabilisierung des positiven Umgangs miteinander festzulegen.

8 GLOSSAR

Active Directory

Verteilte Identitätendatenbank, die von Microsoft Applikationen, Drittherstellern und Windows Betriebssystemen genutzt wird.

Application Sharing

Mittels Application Sharing können Anwenderinnen und Anwender gemeinsam definierte Applikationen nutzen.

Desktop-Freigabe/-Sharing

Teilen von Bildschirminhalten.

Instant Messaging

Sofortnachrichten. Chat-Funktion.

Skype for Business

Der Skype for Business Server ist ein Produkt von Microsoft, das mittels verschiedener Dienste die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern untereinander und mit externen Personen erleichtern soll.

Skype for Business Client

Der Skype for Business Client ist ein auf dem PC installiertes Programm zur Abwicklung unterschiedlicher Kommunikationsmethoden (Telefonie, Sofortnachrichten, Konferenzen). Es wird gemeinhin auch als Softphone bezeichnet.

Präsenzstatus

Dieser Dienst ermöglicht es anzuzeigen, welche Personen („Kontakte“) aktuell „verfügbar“ sind.

SIP

Session Initiation Protocol. Herstellerübergreifender Standard zum Start synchroner Kommunikation.

SIP(/Line)-URI

Eindeutiger Schlüssel, mit dem Anwenderinnen und Anwender im Skype for Business-Verbund identifiziert werden.

Softphone

PC Programm, in diesem Kontext das auf einem Computer installierte Programm Skype for Business Client.

Voice over IP

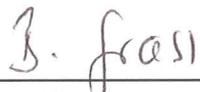
VoIP. Telefonieren über das IP-Netzwerk.

Webkonferenz

Dieser Dienst ermöglicht es den Anwenderinnen und Anwendern, Desktop- und Dateifreigaben zu schalten und gleichzeitig miteinander über das Telefon sowie optional mit einer Videokamera zu kommunizieren.

Düsseldorf, den 18.2.2016

Präsidium der Hochschule Düsseldorf



Prof. Dr. Brigitte Grass
Präsidentin

Personalvertretung der Hochschule Düsseldorf



Dipl.-Ing. Norbert Bartscher
Vorsitzender des Personalrats für das
wissenschaftliche und künstlerische Per-
sonal der Hochschule Düsseldorf