

# **Dienstvereinbarung**

zwischen der Technischen Universität Bergakademie Freiberg  
vertreten durch den Kanzler

und

dem Personalrat der Technischen Universität Bergakademie Freiberg  
vertreten durch den Vorsitzenden

## **zur Verwendung des Softwarewerkzeuges „Open Ticket Request System (OTRS)“ zum IT-Service-Management an der TU Bergakademie Freiberg**

### **§ 1**

#### **Präambel**

Mit Hilfe des webbasierten Ticketsystems OTRS lässt sich jegliche Art von Anfragen (zum Beispiel Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen) über die Meldeewege E-Mail, Telefon und WEB-basiert strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten. Ziel des Einsatzes des Softwarewerkzeuges ist es, eingehende Störungsmeldungen und Service-Anforderungen der Nutzer zentraler Dienstleistungen des Universitätsrechenzentrums und der Nutzer von lokalen an den Fakultäten erbrachten IT-Dienstleistungen nachvollziehbar und transparent zu gestalten. Weitere Ziele sind die Entlastung aller mit IT befassten Mitarbeiter von Anfragen und die Verbesserung der Serviceerbringung durch das Universitätsrechenzentrum und durch die lokalen Administratoren im Allgemeinen.

### **§ 2**

#### **Geltungsbereich**

(1) Diese Dienstvereinbarung regelt die Einführung und Verwendung des Softwaresystems OTRS an der TU Bergakademie Freiberg zum IT Service-Management.

(2) Sie gilt für alle Beschäftigten, die mit dem System OTRS arbeiten. Das sind Mitarbeiter des Universitätsrechenzentrums einerseits, dezidiert benannte und autorisierte lokale Administratoren an den Fakultäten, Instituten und Zentralen Einrichtungen andererseits sowie aller Nutzer von IT Dienstleistungen der TU Bergakademie im Allgemeinen.

### **§ 3**

#### **Schutz der Persönlichkeitsrechte**

Es besteht Einvernehmen darüber, dass das webbasierte Ticketsystem OTRS nicht zum Zwecke der Leistungs- oder Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter eingesetzt wird. Die allgemeine Qualitätskontrolle des Service-Managements durch entsprechende in der Software enthaltene Werkzeuge zur statistischen Auswertung hat so zu erfolgen, dass keine individuellen personenbezogenen Informationen identifizierbar sind.

## § 4 Gespeicherte und verarbeitete Daten

(1) Zur eindeutigen Zuordnung erhalten die Vorgänge mit dem initialen Speichervorgang eine eindeutige Vorgangsnummer. Im angelegten Ticket sind folgende Daten gespeichert und in einer Datenbank abgelegt:

- Vorgangsnummer
- Nutzerkennung
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Anfragezeit
- Prioritätskennung (vorrangig, eilig, ohne)
- Inhalt der Anfrage bzw. des Problems

(2) Das erstellte Ticket wird einem Agenten (Mitarbeiter des Universitätsrechenzentrums oder lokalen Administrator) zur Bearbeitung zugewiesen. Ist die Dienstleistung erbracht, wird das Ticket als bearbeitet gekennzeichnet und der Erledigungszeitpunkt eingegeben.

(3) Die beteiligten Agenten können jederzeit die Zahl der ihnen zugewiesenen Tickets und deren Bearbeitungsstand abrufen.

(4) Der Anwendung OTRS liegt ein dezidiertes Berechtigungskonzept zu Grunde, welches sicherstellt, dass Tickets eines Bereiches nur von speziell autorisierten Mitarbeitern eingesehen werden können. Die aktuelle Ausprägung des Berechtigungskonzepts wird vom entsprechenden IT-Administrator der Anwendung außerhalb von OTRS dokumentiert und ist jederzeit einsehbar. Das Berechtigungskonzept beruht auf folgenden Grundlagen:

- a) Jeder Agent kann nur die Tickets innerhalb seines definierten Aufgabengebietes einsehen
- b) Der Direktor des Universitätsrechenzentrums kann alle Tickets im Bereich des Universitätsrechenzentrums einsehen, aber nicht die Tickets in Nicht-URZ Bereichen.
- c) Die lokalen Administratoren in den Fakultäten, Instituten und Zentralen Einrichtungen, welche nicht im URZ beschäftigt sind, haben nur Zugriff auf die Tickets in ihren eigenen Bereichen.
- d) Es wird gewährleistet, dass Tickets von Nutzern unter Umgehung des First-Level-Supports des URZ direkt an die entsprechenden Bereiche der lokalen Administratoren adressiert werden können.

(5) Der Nutzer selbst kann sich jederzeit, nach Authentifizierung mit seinem persönlichen Login an der webbasierten Benutzeroberfläche, über den Bearbeitungsstand seines Tickets und die darin gespeicherten Daten informieren. Ein Beispiel einer solchen Abfrage ist der Dienstvereinbarung als Anlage beigefügt.

(6) Die Verwendung der Daten für andere als in § 1 beschriebene Zwecke ist ausgeschlossen.

(7) Die Daten werden 5 Jahre im System OTRS gespeichert.

## **§ 5 Inkrafttreten**

(1) Diese Dienstvereinbarung ersetzt die Dienstvereinbarung zur Verwendung des Softwarewerkzeuges „Open Ticket Request System (OTRS)“ zum IT-Service-Management im Universitätsrechenzentrum vom 16. Februar 2012. Sie tritt mit der Unterzeichnung in Kraft.

(2) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von drei Monaten von beiden Seiten gekündigt werden.

(3) Im Falle der Kündigung gelten die Regelungen dieser Dienstvereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung fort.

Freiberg, den 11.02.2013

gez.  
Dr. Andreas Handschuh  
Kanzler

gez.  
Dr. Gunter Wagner  
Personalratsvorsitzender

**Anlage**