

# Dienstvereinbarung über die Gestaltung und Nutzung von Telekommunikationsanlagen, Sprachübertragung über das Kommunikationsnetz der bremischen Verwaltung und Mobilfunkgeräten

Inkrafttreten: 13.01.2007

Zwischen dem Senat, vertreten durch den Senator für Finanzen und dem Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen wird folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

## 1. Geltungsbereich

- (1) Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Bediensteten im Sinne des § 3 Absatz 1 des Bremischen Personalvertretungsgesetzes (BremPersVG) der Dienststellen des Landes und der Stadtgemeinde Bremen nach § 7 BremPersVG. Sie findet Anwendung auf die zentral bereitgestellte Telekommunikationsanlage von Alcatel und die Sprachübertragung über das Kommunikationsnetz der bremischen Verwaltung.
- (2) Wird im Geltungsbereich von Absatz 1 eine andere Telekommunikationsanlage eingesetzt, so werden die Regelungen dieser Dienstvereinbarung sinngemäß angewendet.
- (3) Sie ergänzt die Regelung über private Telefongespräche von dienstlichen Fernsprehdienstanschlüssen aus vom Stand 1982<sup>1</sup> 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.
- (4) Für Mobilfunkgeräte sind die Regelungen dieser Dienstvereinbarung sinngemäß anzuwenden.

## 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-, 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, Beginn und Ende bzw. Dauer einer Verbindung, 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. Grundsätze**

---

- (1)** Die Telekommunikationsanlage und die darüber angebotenen Leistungsmerkmale dienen der Unterstützung bei der Aufgabenerledigung. Die Nutzung der Leistungsmerkmale erfolgt im Rahmen dienstlicher Erfordernisse nach persönlichem Ermessen der Nutzerin / des Nutzers.
- (2)** Die Kommunikation über die Anlage zwischen den Gesprächsteilnehmern und -teilnehmerinnen erfolgt nach dem Prinzip der Transparenz und des Einverständnisses aller Beteiligten. Dieses wird beispielsweise durch folgende Maßnahmen sichergestellt:
  - Die Anrufenden sind um ihre Zustimmung zu bitten, bevor die Freisprech- oder Lauthör - Vorrichtung angeschaltet wird, und in Kenntnis darüber zu setzen, wer zuhören kann.
  - Eine Anrufumleitung wird nur nach Rücksprache mit dem Inhaber / der Inhaberin des Anschlusses, auf den umgeleitet werden soll, eingerichtet. Vorrang haben alternative Lösungen wie Rufumleitung auf Voice-Mail-Server oder E-Mail.
- (3)** Der Mitschnitt und das unbefugte Mithören von Telefongesprächen sowie die unbefugte Einsichtnahme in die Verbindungsdaten anderer Teilnehmer und Teilnehmerinnen sind nicht zulässig (Telekommunikationsgeheimnis).
- (4)** Im Sprachspeicher hinterlassene Nachrichten dürfen nur durch berechtigte Nutzer und Nutzerinnen abgehört werden.

## **5. Leistungsmerkmale**

- (1)** Die in der [Anlage 1a](#) aufgeführten Leistungsmerkmale werden installiert und für alle Teilnehmerinnen einer Telekommunikationsanlage aktiviert.
- (2)** Die in der [Anlage 1b](#) aufgeführten Leistungsmerkmale werden angeboten. Die jeweilige Anwendung unterliegt der Mitbestimmung des Personalrats im Verfahren nach § 58 ff BremPersVG.
- (3)** Änderungen, Ergänzungen und Erweiterungen von Leistungsmerkmalen sind zwischen den unterzeichnenden Parteien im Rahmen der Mitbestimmung gemäß § 58 ff BremPersVG zu vereinbaren. Die [Anlagen 1a](#) und [1b](#) sind entsprechend fortzuschreiben.
- (4)** Die rufende Nummer wird nur mit der ausdrücklichen Zustimmung des / der Anrufenden übermittelt.
- (5)**

Das Aufschalten von Dritten auf Gespräche einer Nebenstelle ist - mit Ausnahme der Aufschaltung der zentralen Telefonvermittlung in dringenden Fällen<sup>2</sup> - nicht zulässig. Die Aufschaltung der Zentrale erfolgt mit einem begleitenden Hörzeichen.

## **6. Anlagentelefonbuch**

Zur Unterstützung der Vermittlungstätigkeit wird ein Anlagentelefonbuch als Datei geführt und fortgeschrieben (siehe Anlage 6).

Andere Verarbeitungen, Auswertungen oder Übermittlungen der Datei (mit Ausnahme der Schnittstelle nach Nr. 13) sind ausgeschlossen. Eine Rückwärtssuche ist nicht zulässig.

Zur Unterstützung der Namenwahl wird eine Datei im Anlagenverbund geführt (siehe Anlage 5).

## **7. Anlagen mit automatisierten Anrufverteilsystemen und Telefonvermittlungssysteme**

- (1)** Anlagen mit automatisierten Anrufverteilsystemen (z.B. Contact Center) dürfen nur eingesetzt werden, um Telefonanfragen von Bürgerinnen und Bürgern an einer zentralen Stelle zeitnah und möglichst abschließend telefonisch zu bearbeiten. Telefonvermittlungssysteme dienen der Vermittlung von Anfragenden an die zuständige Sachbearbeitung in den Dienststellen der Freien Hansestadt Bremen. Auch Mischformen zwischen automatisierten Anrufverteilsystemen und Telefonvermittlungssystemen sind von dieser Dienstvereinbarung umfasst.
- (2)** Es werden keine Daten übermittelt, ausgewertet oder in sonstiger Weise genutzt, die einen direkten Personenbezug zu den Beschäftigten, die mit Systemen nach Abs. 1 arbeiten, ermöglichen (Name, Personalschlüssel, etc.).
- (3)** Indirekte Personenbezüge sind auszuschließen. Anonymisierte Einzelarbeitsplätze sind zu einer Gruppe zusammenzufassen. Datenausgaben sind dann nicht mehr personenbezogen, wenn jedes Ausgabefeld mit mindestens vier Personen belegt ist. Dies ist bei der Festlegung des zeitlichen Rahmens bei Auswertungen zu berücksichtigen.
- (4)** Soweit Daten über Beschäftigte im Zusammenhang mit der Nutzung von Systemen nach Abs. 1 gespeichert werden, dürfen sie nicht zum Zweck der individualisierten Leistungs- und Verhaltenskontrolle übermittelt, ausgewertet und/oder in sonstiger Weise genutzt werden. Auf Verlangen ist den Beschäftigten Auskunft über die Art dieser Daten zu erteilen ([§ 20 Abs. 6 BremDSG](#)).

- (5) Die zulässigen Auswertungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der Bürgerinnenfreundlichkeit werden abschließend in der [Anlage 2](#) (Nr. 1.1) beschrieben. Dabei ist von den Möglichkeiten der Anonymisierung und Pseudonymisierung Gebrauch zu machen. Es sind Maßnahmen nach [§ 7 Abs. 4 BremDSG](#) (Zugangs-, Zugriffskontrolle etc.) zu treffen.
- (6) In der [Anlage 2](#) Nr. 1.2 werden die Auswertungen beschrieben, die zum Zweck der Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der Bürgerinnenfreundlichkeit mit dem Personalrat vereinbart werden können.
- (7) Die Anzeige der aktuellen Systemnutzung dient zur Unterstützung der Selbstorganisation der Beschäftigten, die mit einem automatisierten Anrufverteilssystem arbeiten. Ihnen werden ausschließlich die in [Anlage 2](#) Nr. 1.3 dokumentierten Informationen angezeigt. Ihnen sind auch die anderen Auswertungen nach Anlage 2 zugänglich zu machen.
- (8) Die Erfassung des Status der Beschäftigten, die mit einem automatisierten Anrufverteilssystem arbeiten, darf nur entsprechend [Anlage 2](#) Nr. 1.4 differenziert werden.
- (9) In der Nachbearbeitungszeit werden dem Arbeitsplatz keine Anrufe zugewiesen. Sie muss pro Organisationseinheit im System fest eingestellt werden. Die Dauer der Nachbearbeitungszeit wird in Abhängigkeit von den Aufgaben vor Ort mit dem Personalrat vereinbart.
- (10) Die Supervisorfunktion wird durch den Betreiber der Telekommunikationsanlage oder durch eine von der Freien Hansestadt Bremen benannte öffentliche Stelle wahrgenommen. Die Dienststellen können Auswertungen nach Anlage 2 erstellen lassen. Diese Regelung wird frühestens ein Jahr nach Inkrafttreten der Dienstvereinbarung überprüft.<sup>3</sup>
- (11) Aufschalten auf Gespräche durch Dritte ist nicht zulässig. Für Fortbildungserfordernisse können anderweitige Vereinbarungen getroffen werden. In diesem Fall darf das Aufschalten nur mit Zustimmung des betroffenen Mitarbeiters / der betroffenen Mitarbeiterin geschehen. Die Verpflichtung zum Schutz der Daten des / der Anrufenden bleibt unberührt.
- (12) Die Mitarbeiterinnen sind für die Aufgabenwahrnehmung in Systemen nach Abs. 1 ausreichend fortzubilden. Die Unterweisungen (Fortbildung) können auch von den Beschäftigten selbst eingefordert und inhaltlich mitgestaltet werden. Die Schulungen

beziehen sich auf die fachliche Aufgabenwahrnehmung, Hardware und Software der jeweiligen Systeme sowie auf Kommunikation (Rhetorik, Fremdsprachen etc.).

- (13)** Die organisatorische, personelle und technische Gestaltung eines Systems nach Absatz 1 einschließlich der Anwendung der [Anlage 2](#), das heißt der Festlegung von Auswertungszeiträumen und ggfs. von zusätzlichen örtlichen Auswertungen, ist nach Maßgabe der Regelungen dieser Dienstvereinbarung mit dem Personalrat zu vereinbaren und zu dokumentieren. Dazu gehört auch die Erstellung eines örtlichen Datenschutzkonzeptes.
- (14)** Die Auswertungen sind hinsichtlich der Interpretation und Konsequenzen regelmäßig und auf Verlangen des Personalrats mit diesem zu erörtern. Der Personalrat hat das Recht, die Einhaltung dieser Regelungen zu überwachen.

## **8. [Verbindungsdatenverarbeitung](#)**

Eine Speicherung der Verbindungsdaten erfolgt nur zum Verbindungsaufbau. Nach Beendigung der Verbindung sind sie sofort zu löschen, mit Ausnahme der Daten für die Zwecke

- der Gebührenabrechnung gemäß dieser Dienstvereinbarung
- der Auswertungen für die Systeme gem. Nr. 7
- der Anrufliste und der erweiterten Wahlwiederholung gem. [Anlage 1a](#).

Die Verbindungsdaten dürfen zu keinem anderen Zweck ausgewertet werden.

## **9. [Gebührendatenverarbeitung und Auswertung](#)**

### **9.1 [Ortsgespräche](#)**

Bei Ortsgesprächen darf nur die Summe der Verbindungsentgelte der in einer Dienst- bzw. Kostenstelle geführten Gespräche dorthin übermittelt werden.

### **9.2. [Ferngespräche und kostenpflichtige Sonderrufnummern](#)**

Die Gebührendatenerfassung und -übermittlung dienstlich geführter Ferngespräche (einschließlich Nahbereich) und Sonderrufnummern dient ausschließlich der Kostentransparenz bzw. der Kostenzuordnung zu den Kostenträgern bzw. –stellen. Dabei ist die Dienstvereinbarung über technikgestützte Kosten- und Leistungsrechnung vom 23.6.1999 in der jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen.

Zur Unterscheidung von privaten und dienstlichen Ferngesprächen werden Kennzeichen festgelegt.

Es werden folgende Daten erfasst und für die Gebührenabrechnung privater und dienstlicher Ferngespräche verarbeitet:

- Nebenstellenummer bzw. Code-Nummer
- Datum und Uhrzeit
- Angewählte Zielnummer (bei Unterdrückung der letzten drei Ziffern)
- Beginn und Ende bzw. Dauer der Verbindung.

Eine weitere Verarbeitung, Aufrechnung oder Auswertung sowie eine Verknüpfung mit anderen Daten, die über diese Dienstvereinbarung hinausgeht, findet nicht statt.

Bei Nutzung von Flatrate-Angeboten gilt die Regelung der Nr. 9.1. auch für Telefongespräche im Nah- und Fernbereich.

### **9.3 Weitere Regelungen zur Verfahrensweise, Lösungsfrist**

- (1)** Über die geführten dienstlichen und privaten Ferngespräche werden den abrechnenden Dienststellen monatlich Gesprächsnachweise übermittelt. Die Daten müssen nach Begleichung der Rechnung unverzüglich gelöscht werden.
- (2)** Die Löschung der Gebührendatensätze erfolgt 3 Monate nach Ablauf des Abrechnungszeitraums. Die Daten sind auf allen Datenträgern zu löschen.

### **10. 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.

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

### **11. Inhaltsdatenverarbeitung**

Inhaltsdaten von Telefongesprächen werden weder erfasst noch gespeichert.

### **12. Revisionsdaten**

Die Tätigkeiten der Administration werden revisionssicher protokolliert. Der Auftraggeber stellt sicher, dass im Rahmen des Datenschutzkonzepts des Betreibers (Anlage 6) ein Revisionskonzept umgesetzt wird.

### **13. Schnittstellen**

- (1) Die Schnittstellen zur Auswertung der zulässigen Gebührendaten gem. Nr. 9 sowie ggfs. zum elektronischen Telefonbuch zur Aktualisierung von Daten werden in Anlage 4 dokumentiert.
- (2) Weitere Schnittstellen für den Austausch personenbezogener und personenbeziehbarer Daten mit anderen ADV-Anlagen bzw. Verfahren sind nicht zulässig.

### **14. Rechte des Personalrats**

- (1) Der Personalrat erhält zur Mitbestimmung bei der Einführung der Telekommunikations-Anlage in seiner Dienststelle
  - eine Übersicht, aus der hervorgeht, an welchen Arbeitsplätzen welche Leistungsmerkmale nach [Anlage 1b](#) freigeschaltet werden sollen
  - eine Darstellung, wie die Einweisung und Unterstützung der Mitarbeiterinnen insbesondere bei der Benutzung der Endgeräte umgesetzt wird
  - ein örtliches Datenschutzkonzept, das u.a. die Berechtigungen und Berechtigten im System, ggfs. die Regelungen zu Systemen nach Nr. 7 Abs.1 sowie die Durchführung der Datenschutzkontrolle umfasst, sofern eine dezentrale Administration durchgeführt wird
  - eine Aufstellung der für die jeweilige Dienststelle eingerichteten Rufnummern, Endgeräte, Dienste, Funktionen und Leistungsmerkmale.

- (2) Der Personalrat hat das Recht, sich jederzeit von der Umsetzung der verabredeten Leistungsmerkmale nach [Anlagen 1a](#) und 1b sowie des Datenschutzkonzeptes - auch stichprobenweise - zu überzeugen. Auf Verlangen ist ihm der Systemzustand vorzuführen.
- (4) Der Einsatz und die Nutzung von Mobilfunkgeräten (exkl. zentrales Abrechnungsmanagement und Beschaffung über Rahmenverträge) unterliegt nach Maßgabe dieser Dienstvereinbarung der Mitbestimmung im Verfahren nach §§ 58 ff BremPersVG.

## **15. Rechte des Gesamtpersonalrats**

- (1) Der Senator für Finanzen informiert frühzeitig den Gesamtpersonalrat unter Angabe der Veränderungen in der Software von jeder Release- und Versions- Änderung. Auf der Grundlage der anstehenden Veränderungen wird zwischen dem Senator für Finanzen und dem Gesamtpersonalrat erörtert, ob mitbestimmungsrelevante Veränderungen vorliegen und ob und wie sie zu einer Veränderung der bestehenden Anlagen führen. In der Anlage 5 wird eine Übersicht über die Release- und Versionsstände mit Datum der jeweils vorgenommenen Wechsel geführt.
- (2) Veränderungen in den Anlagen zu dieser Dienstvereinbarung unterliegen der Mitbestimmung.
- (3) Der Gesamtpersonalrat hat das Recht, sich jederzeit von der Einhaltung dieser Dienstvereinbarung zu überzeugen.
- (4) Der Gesamtpersonalrat kann zur Durchführung seiner Aufgaben externe Sachverständige hinzuziehen.
- (5) Der Senator für Finanzen stellt sicher, dass der Gesamtpersonalrat frühzeitig über wesentliche Fragen zur Weiterentwicklung der TK-Infrastruktur informiert und soweit erforderlich beteiligt wird.

## **16. Übergangsregelung und Schlussbestimmungen**

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt am Tage nach ihrer Unterzeichnung in Kraft.
- (2) Die Einführung der Alcatel-Telekommunikationsanlage erfolgt schrittweise. Mit dem Anschluss der neuen Endgeräte in einer Dienststelle erfolgen die Inbetriebnahme und der laufende Betrieb der Alcatel-Telekommunikationsanlage nach den Regelungen dieser Dienstvereinbarung. Der Gesamtpersonalrat erhält Mitteilung über jede Inbetriebnahme.

- (3)** Durch gleichlautenden Schriftwechsel verständigen sich der Senator für Finanzen und der Gesamtpersonalrat über den Zeitpunkt, zu dem die Dienstvereinbarung vom 3. Mai 1991 gegenstandslos geworden ist. Hierüber informiert der Senator für Finanzen den Senat.

Bremen, den 12.01.2007

Senator für Finanzen    Vorsitzender des Gesamtpersonalrats für das  
In Vertretung            Land und die Stadtgemeinde Bremen  
Hans-Henning Lühr    Edmund Mevissen

### Anlagenverzeichnis

- [Anlage](#)    Leistungsmerkmale für alle Nebenstellenteilnehmerinnen entsprechend  
[1a](#)            Übersicht
- [Anlage](#)    Leistungsmerkmale der folgenden Kategorien, die gemäß § 52 BremPersPVG  
[1b](#)            mit dem Personalrat zu vereinbaren sind
- [Anlage](#)    Contact Center / Vermittlung  
[2](#)
- Anlage    Bedienungsanleitungen, Einweisungskonzept, Unterstützungskonzept  
3
- Anlage    Dokumentation der Schnittstellen  
4
- Anlage    Systembeschreibung  
5
- Anlage    Datenschutzkonzept für den Betrieb  
6
- Anlage    Datenschutzkonzept für die Gebührendatenverarbeitung  
7

### Anlagen (nichtamtliches Verzeichnis)

[Weitere Informationen siehe rechte Spalte oben.](#)

### **Fußnoten**

- 1)** Sie lauten: „Die kostenlose Nutzung der Fernsprechdienstanschlüsse für private Gespräche ist nicht zulässig. Mitarbeiter, die private Ortsgespräche führen möchten, haben gegenüber ihrer Dienststelle eine pflichtgemäße Erklärung abzugeben, wie viel private Ortsgespräche sie voraussichtlich monatlich im Jahresdurchschnitt führen werden. Die daraus resultierenden Beträge werden von der SKP Gehaltsstelle (jetzt

Performa Nord) monatlich vom Gehalt abgezogen. Mitarbeiter, die private Ferngespräche führen, haben die angefallenen Gebühreneinheiten zu bezahlen. Für private Ferngespräche ist eine besondere Vorwahl-Kennziffer zu verwenden. Die Abrechnung erfolgt entsprechend den geführten Einheiten über die Beschäftigungsdienststelle (...).“

- 2)** Dieses wird in der zentralen Telefonvermittlung nach einem definierten Freigabeprozess im Einzelfall entschieden.
- 3)** Zu bewerten sind dabei die Trennbarkeit von Supervisorfunktionen und Auswertungen in der Software sowie die Erfahrungen der Dienststellen mit den Systemen nach Abs. 1.