

Amtliche Bekanntmachungen

Herausgeber: Die Rektorin der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
Redaktion: Justitiariat, Tel. 81-11764

Nr.: 7/2015

Düsseldorf, den 23. März 2015

- Seite 1 Dienstvereinbarung über den Betrieb der Telekommunikationsanlagen der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf zwischen der Rektorin der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und dem Personalrat der wissenschaftlich Beschäftigten der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf vom 12.03.2015
- Seite 17 Dienstvereinbarung über den Betrieb der Telekommunikationsanlagen der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf zwischen dem Kanzler der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und dem Personalrat für das Personal in Technik und Verwaltung der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf vom 10.03.2015
- Seite 33 Satzung des Studierendenwerks Düsseldorf vom 10. Februar 2015
- Seite 42 Beitragsordnung des Studierendenwerks Düsseldorf vom 10. Februar 2015

Dienstvereinbarung über den Betrieb der
Telekommunikationsanlagen
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
zwischen
der Rektorin
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
und dem
Personalrat der
wissenschaftlich Beschäftigten
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Dienstvereinbarung wird in dem Bestreben abgeschlossen, die im Folgenden genannten Komponenten und IT-Systeme an der Heinrich-Heine-Universität in vertrauensvoller Zusammenarbeit zwischen Personalrat und Dienststelle einzuführen, zu betreiben und fortzuentwickeln:

- a. Telefonnetz mit Hauptverteilern und Unterverteilern
- b. Telekommunikationssysteme HiPath 4000 und Open-Scape Voice incl. Unified Communication („UC“),
- c. Telefon- und Fax-Dienste,
- d. telefonespezifische Endgeräte.

Alle diese Bereiche werden im Folgenden unter dem Begriff Telekommunikationsanlagen zusammengefasst.

(2) Diese Dienstvereinbarung gilt für die von den genannten Personalräten vertretenen Beschäftigten. Sie ersetzt die bisherigen Dienstvereinbarungen zur Telefonie.

§ 2 Zweckbestimmung und Ziele

(1) Die genannten Anlagen bestehen aus den folgenden Komponenten:

- a. Telefon- bzw. Datennetz: Übermittlung von Sprache, Text und Daten zwischen den zentralen Telefonanlagen und den Endgeräten.
- b. Telekommunikationssystem: Die Infrastruktur für die Sprach- und Datenübermittlung innerhalb der HHU und mit externen Endstellen sowie alle dazu gehörigen Server.

(2) Mit den Telekommunikationssystemen werden die Leistungsmerkmale der Systeme den Nutzern bzw. dem Vermittlungspersonal zur Verfügung gestellt. Die Leistungsmerkmale können geändert, ergänzt oder erweitert werden. In der Anlage 1 befindet sich eine Liste der Leistungsmerkmale, die nicht in den Telekommunikationsanlagen aktiviert werden dürfen (Negativliste).

(3) Bei jeder Erweiterung oder Änderung der Leistungsmerkmale werden die Personalräte unverzüglich und umfassend unterrichtet und entsprechend beteiligt.

(4) Werden in den Telekommunikationsanlagen DV-Programme eingesetzt, werden sie entsprechend LPVG dem Personalrat zur Beteiligung vorgelegt.

(5) Ziel dieser Vereinbarung ist ein angemessener und datenschutzgerechter Umgang mit den Telekommunikationsanlagen und dem fernmündlich gesprochenen Wort.

§ 3 Begriffsbestimmungen

(1) Telekommunikationsanlagen sind technische Einrichtungen oder Systeme, die als Nachrichten identifizierbare elektromagnetische oder optische Signale senden, übertragen, vermitteln, empfangen, steuern oder kontrollieren können. Die Telekommunikationsanlagen mit ihren Schnittstellen und Zusatzeinrichtungen (Server) sind im Detail in der Anlage 2 aufgeführt.

(2) Im folgenden Text wird zwischen Benutzer-, Journal-, Verkehrs- und Inhaltsdaten unterschieden. Darunter werden im Einzelnen folgende Daten verstanden:

- a. Benutzerdaten
beschreiben den Anwender. Das beinhaltet z.B. den natürlichen Namen, den Benutzernamen, Passwörter, Adressen, Rufnummern und Kontaktdaten.
- b. Journaldaten
speichern für den Benutzer Informationen über ankommende, abgehende und nicht angenommene Anrufe, Einträge auf der Voicemailbox sowie anwenderspezifische Kontaktdaten. Die Journaldaten stehen ausschließlich dem Benutzer selber zur Verfügung.
- c. Verkehrsdaten
enthalten Daten, die bei der Erbringung eines Kommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Dies beinhaltet die Gesprächspartner, Zeit, Dauer und Art der Verbindung, genutzte Leistungsmerkmale und angeforderte Ressourcen auf Gateways und Medienservern. Die Verkehrsdaten werden zentral gespeichert und können mit entsprechenden Anwendungen z.B. zur Gebührenabrechnung, Messung der Auslastung von Bandbreiten im Netzwerk oder zur Fehleranalyse verwendet werden.
- d. Inhaltsdaten
sind die in den Verbindungen zwischen den Kommunikationspartnern ausgetauschten Informationen. Dazu gehört der Inhalt von Gesprächen, Faxnachrichten, Voicemail-Nachrichten und Chathistorien.

(3) Zu den Inhaltsdaten gehören zentral aufgezeichnete Gespräche, Texte oder Daten. Inhaltsdaten werden nur gespeichert, wenn dies vom Nutzer ausdrücklich gewünscht wird (zentraler Faxspeicher oder Anrufbeantworter).

§ 4 Grundsätze

(1) Die Telekommunikationsanlagen und die darin angebotenen Leistungsmerkmale dienen der Aufgabenerledigung. Von Leistungsmerkmalen wird nach persönlichem Ermessen der Beschäftigten bei dienstlicher Erforderlichkeit Gebrauch gemacht.

(2) Außerhalb dienstlicher Erfordernisse dürfen Beschäftigte nicht zur Nutzung mobiler Endgeräte verpflichtet werden.

(3) Anruflisten (im Telefon oder einer die Telefonie unterstützenden Software) sowie Statusanzeigen (im Rahmen der Unified Communications) dienen ausschließlich der persönlichen Arbeitsorganisation und haben rein informativen Charakter. Ihre Nutzung liegt im Ermessen der Beschäftigten.

§ 5 Besondere technische Einrichtungen

(1) Elektronische Telefonnummernabfrage

Für die Unterstützung einer elektronischen Telefonnummernabfrage von Personen werden folgende personenbezogene Daten in einem entsprechenden System geführt und fortgeschrieben:

- Nebenstellenrufnummer

- Name, Vorname, Anrede, Titel
- Mitarbeiterstatus wie Mitarbeiter oder Lehrpersonal
- E-Mail-Adresse
- Ortsangabe des Dienstraumes (Gebäude, Ebene, Raum)
- zentrale Universitätskennung
- eindeutiger Identitätsschlüssel aus dem Identitätsmanagement
- Organisationsdaten
 - Kostenstellennummer
 - Instituts-, Abteilungs-, Dezernatsbezeichnung

und für folgende Systeme vorgehalten:

- a. elektronisches Telefonverzeichnis für Telefone
- b. elektronisches Telefonverzeichnis für Intranetdienste
- c. Vermittlung
- d. Administrationsschnittstelle zur Einrichtung von Telefonen

Das Telefonnummernsystem soll die Möglichkeit bieten, im Intranet Namen, dienstliche Telefonnummern und Rauminformationen zu veröffentlichen. Darüber hinaus wird es die Möglichkeit geben, diese Informationen in einem druckbaren Format zu erhalten.

(2) Fangschaltung

Mit Ausnahme von Fällen richterlicher Anordnung werden Fangschaltungen nicht eingesetzt.

(3) Verkehrsmesseinrichtungen

In den Anlagen der HHU können bei Bedarf nur Verkehrsdaten gemessen werden, um

- die Verkehrsgüte festzustellen (innerer Belastungszustand der Anlage)
- festzustellen, wie angeschaltete Server belastet werden.

Die Verkehrslast wird bei Bedarf gemessen, um

- den Durchwahlfaktor zu ermitteln
- festzustellen, wie die Leitungsbündel belastet sind, über die Verbindungen hergestellt werden.

Daten, die sich auf einzelne Personen oder Personengruppen beziehen oder beziehen lassen, werden mit Hilfe der Verkehrsmesseinrichtungen nicht erfasst oder gespeichert.

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

(4) Elektronisches Überwachungssystem für die IT-Komponenten

Alle Server werden mit Hilfe eines Überwachungssystems kontrolliert. Damit ist gewährleistet, dass ein proaktives Eingreifen ermöglicht wird, bevor es zu einer Störung im Betrieb kommt.

(5) Contact Center

Für die Arbeitsplätze des Studierenden-Service-Centers werden besondere Regelungen gemäß Anlage 6 getroffen.

§ 6 Verkehrsdatenverarbeitung

(1) Nur wenn Störungen gesucht und beseitigt werden müssen, dürfen personenbezogene Verkehrsdaten erfasst und gespeichert werden. Der Zugriff bei einer Störungssuche und -beseitigung erfolgt nur durch das Personal der HHU. Die Zugriffsberechtigung und eventuell erhobene Daten werden nicht weitergegeben.

(2) Das Umschalten auf bestehende Verbindungen zur Störungsbeseitigung wird den betroffenen Kommunikationsteilnehmern durch ein akustisches oder sonstiges Signal zeitgleich angezeigt.

(3) Die Daten werden bis zu einer Woche gespeichert und dann automatisch gelöscht.

(4) Die Dienststelle bezieht keine Verkehrsdaten von Dritten, z.B. die bei einer Fernwartung etwa anfallenden Daten von der Wartungsfirma.

§ 7 Speicherung von Verkehrsdaten

Es werden keine solchen Daten (außer den in § 6 (1) genannten) gespeichert.

§ 8 Privatgespräche

(1) Dienstlich veranlasste Privatgespräche sind erlaubt.

(2) Darüber hinaus ist eine private Nutzung der Telekommunikationsanlagen nicht zulässig.

(3) Stattdessen ist beim Führen von Privatgesprächen gemäß der als Anlage 3 beigefügten Regelung zu verfahren.

§ 9 Dokumentation

Folgende Anlagen, die Bestandteil dieser Vereinbarung sind, dokumentieren die Telekommunikationsanlagen abschließend:

Anlage 1: Tabellarische Übersicht der aktuell nicht erlaubten Leistungsmerkmale (Negativliste)

Anlage 2: Auflistung der Bestandteile der Systeme, ergänzt durch eine Übersichtsskizze mit allen technischen Informationen

Anlage 3: Verfahren für Privatgespräche

Anlage 4: Informationspflichten gemäß § 93 TKG

Anlage 5: Zugriffsberechtigungen zu den Anlagen und deren Daten

Anlage 6: Contact Center für das Studierenden-Service-Center (SSC)

Anlage 7: Zusätzliche Leistungsmerkmale für die Telefonzentrale der HHU

§ 10 Schulung und Einarbeitung

Erforderliche Fortbildungen der Nutzer und des technischen Personals findet grundsätzlich in der Arbeitszeit statt; falls dies nicht möglich ist, wird entsprechender Freizeitausgleich gewährt.

§ 11 Wartung und Betrieb

(1) Die Betreiberverantwortung für die TK-Anlagen hat die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.

(2) Zugang zu den Betriebsräumen der TK-Anlagen hat das zuständige Fachpersonal und die von den Verantwortlichen dazu autorisierten Personen. Die Vergabe von Zugangs- und Zugriffsberechtigungen obliegt dem ZIM bzw. dem Dezernat 6 (D6).

(3) Die Bereitstellung der Dienste wird werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr sichergestellt.

(4) Die von der Fa. Unify der Heinrich-Heine-Universität überlassene Software ist auch nach Ablauf der Gewährleistung weiterhin zu pflegen. Die Pflege wird in einem Wartungsvertrag geregelt oder wird von der HHU selbst durchgeführt.

(5) Einführung und Betrieb der TK-Anlagen bedingen keine Entlassung und keine Senkung der Anforderungen an die Qualifikationen der Beschäftigten. Für die Arbeit an und mit den TK-Anlagen wird die notwendige Weiterqualifikation sichergestellt.

(6) Eine Ferndiagnose kann durchgeführt werden, wenn Fehler in den Anlagen aufgetreten sind, die von Personal der HHU nicht behoben werden können. Die hierzu notwendigen Internet-Verbindungen werden über eine verschlüsselte Verbindung aufgebaut. Es ist ein Server in einer gesicherten Netzzone eingerichtet, welcher regelmäßig aktualisiert wird und über Firewalls gegen Fremdzugriffe gesichert ist. Hierbei wird sichergestellt, dass Daten nicht ungewollt oder unerlaubt übermittelt werden.

(7) Die mit Wartungsaufgaben betrauten Bediensteten werden durch eine entsprechende schriftliche Unterweisung darauf hingewiesen, dass sie verpflichtet sind, das Fernmeldegeheimnis zu wahren und die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Kenntnis gelangten Informationen nicht weiterzugeben oder zu verwenden.

(8) Firmen, die im Auftrag der HHU Wartungs- oder Serviceaufgaben u. ä. übernehmen, müssen die Vertragsklauseln des Bundesinnenministeriums zur No-Spy-Garantie schriftlich bestätigen.

§ 12 Umgang mit personenbezogenen Daten

(1) Kommunikationsanlagen werden transparent und im Einverständnis aller Beteiligten genutzt. Freisprech- oder Mithörfunktion sowie Videofunktionen dürfen nur aktiviert werden, wenn alle Gesprächspartner vorher dem zustimmen.

(2) Telefongespräche (auch Videotelefonate) unterliegen dem Fernmeldegeheimnis. Grundsätzlich werden mit den Telekommunikationsanlagen Telefongespräche weder abgehört noch auf Ton- oder Datenträger aufgezeichnet. Besonderheiten im Hinblick auf den zentralen Anrufbeantworter, den zentralen Faxspeicher und den zentralen Aufzeichnungsserver sind in den nachfolgenden Absätzen geregelt.

(3) Funktionen zum unbemerkten Mithören, Aufzeichnen, Raumüberwachung etc. werden nicht zur Verfügung gestellt.

(4) Die Zugriffsberechtigungen auf System-, Anwendungsprogramme und Daten der TK-Anlagen sind an das Betriebspersonal (D6 - Nachrichtentechnik, ZIM) mit

unterschiedlichen Berechtigungen zu vergeben. Die Zugriffe sind in Anlage 5 geregelt.

(5) Zentraler Anrufbeantworter

Bei der Benutzung des zentralen Anrufbeantworters werden Gesprächsinhalte (nach entsprechender Ansage für den Anrufer) aufgezeichnet und gespeichert.

Die Bedienung des zentralen Anrufbeantworters erfolgt entweder am betreffenden Telefonapparat (Einschalten und Ausschalten) oder durch die für die Rufnummer berechnete Person mittels einer PIN oder eines persönlichen Passworts von internen oder externen Geräten aus (Abruf und Löschen der gespeicherten Anrufe).

(6) Zentraler Faxspeicher

Fax-Inhaltsdaten werden auf dem zentralen Faxserver gespeichert. Das Auslesen der Daten erfolgt von berechtigten Personen mittels einer PIN oder eines persönlichen Passworts von internen oder externen Geräten. Nach dem Auslesen werden diese Daten als gelesen markiert und für 60 Tage zwischengespeichert.

(7) Alle gespeicherten Daten werden jederzeit so gesichert, dass sie nicht entwendet und von Unbefugten nicht eingesetzt, eingesehen oder verändert werden können.

§ 13 Information und Rechte der Beschäftigten

(1) Im Telefonbuch (Druckformat) werden die Beschäftigten über die Leistungsmerkmale und die Bedienung der Telekommunikationsanlagen informiert.

Diese Informationen werden auch im Intranet hinterlegt.

(2) Die Beschäftigten entscheiden in Absprache mit dem jeweiligen Vorgesetzten bzw. nach pflichtgemäßem Ermessen, ob sie bei kurzfristiger Abwesenheit von ihrem Arbeitsplatz die ankommenden Gespräche auf die Nebenstelle umleiten, an der sie erreichbar sind.

(3) Die Telefonanlagen dürfen nicht zur Verhaltens- oder Leistungskontrolle genutzt werden. Dies gilt insbesondere auch für Statusinformationen (z.B. Präsenzstatus im Rahmen von UC).

(4) Die Telefonanlage darf nicht zur Arbeitszeitüberwachung genutzt werden.

(5) Leistungsmerkmale, die anderen Beschäftigten eine Mehrarbeit auferlegen, dürfen nur dann genutzt werden, wenn der betroffene Beschäftigte dies akzeptiert und es sich um eine kurzfristige Mehrarbeit handelt. Solche Merkmale, wie zum Beispiel die Rufweiterleitung, dürfen für maximal 6 Wochen eingerichtet werden und müssen danach zurückgestellt werden (Urlaubsvertretung).

(6) Die Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Zusatzarbeit erfordern, ist ohne Einwilligung der Betroffenen unzulässig.

(7) Leistungsmerkmale, deren Nutzung im Ermessen der Nutzer stehen, können nicht vom (Fach-) Vorgesetzten eingefordert werden. Eine dienstliche Anweisung hierzu ist unzulässig.

(8) Die Fernkontrolle von Kamera und/oder Mikrofon am Endgerät wie Telefon oder PC ist ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Betroffenen unzulässig und muss am Gerät deutlich kenntlich angezeigt werden.

(9) Den Beschäftigten ist es freigestellt, die Übertragung des Namens oder der Rufnummer zu unterdrücken.

(10) Stützen sich Maßnahmen auf Daten, die nach dieser Dienstvereinbarung nicht hätten erhoben und ausgewertet werden dürfen, so werden diese Maßnahmen rückgängig gemacht. Behauptet eine Betroffene oder ein Betroffener, dass einer sie bzw. ihn betreffenden personellen Maßnahme eine unzulässige Verarbeitung von personenbezogenen Daten zugrunde liegt, ist diese Maßnahme auszusetzen und dem Personalrat zur Prüfung der gesamte Sachverhalt offenzulegen. Die Nachweispflicht über die Zulässigkeit liegt bei der Dienststelle.

§ 14 Rechte des Personalrats

(1) Der Personalrat hat zum Zweck der Kontrolle der Dienstvereinbarung in Begleitung des zuständigen Dezernenten bzw. der ZIM-Leitung jederzeit Zugang zu allen Geräten der Telekommunikationsanlagen. Der Personalrat hat das Recht, im Rahmen des § 40 LPVG einen Sachverständigen hinzuzuziehen, wenn und soweit nach Ausschöpfung der Informationsmöglichkeiten innerhalb der Dienststelle noch ein Informationsbedarf besteht. Die Kosten übernimmt die Dienststelle.

(2) Der Personalrat kann Einsicht in die Systemprotokolle, in die Ausdrücke der Systemdaten und in die vom Hersteller bereitgestellte Softwaredokumentation nehmen. Absatz 1 Satz 1 gilt hierfür entsprechend.

§ 15 Schutz vor missbräuchlicher Nutzung

(1) Alle Anlagen und Endgeräte sind so ausgestattet und eingerichtet, dass der Wahlvorgang und die Kommunikation nur verschlüsselt erfolgt, soweit dies technisch möglich ist. Damit soll sichergestellt werden, dass ein Abhören nicht möglich ist.

(2) Ist die Verschlüsselung nur auf einem Teil des Übertragungswegs möglich (z.B. zwischen digitalen und analogen Endgeräten oder wenn die Verbindung den Campus verlässt), wird sie auf diesem Teil durchgeführt.

(3) Diese Verschlüsselung wird am Endgerät angezeigt. Sollte das Endgerät nicht feststellen, dass eine vollständige Verschlüsselung zwischen den Endgeräten stattfinden kann, wird der Weg als unverschlüsselt gezeigt.

(4) Die zentralen Kommunikationsanlagen befinden sich auf dem Campus der Heinrich-Heine-Universität und unterliegen deutschem Recht.

§ 16 Weiterentwicklung und Veränderung des TK-Systems

(1) Der Umgang mit Änderungen im Hinblick auf die verfügbaren Leistungsmerkmale ist in § 2 beschrieben.

(2) Sollen zentrale Dienste in den Telekommunikationssystemen verändert werden, muss der Personalrat umgehend schon im Vorfeld darüber informiert und entsprechend beteiligt werden.

(3) Diese Information ist nicht notwendig beim Einspielen von Patches oder Updates, die den Funktionsumfang der Anlage nicht verändern.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am Tag nach ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie wird unverzüglich in den Amtlichen Bekanntmachungen der Heinrich-Heine-Universität veröffentlicht.
- (2) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Eine Nachwirkung gemäß LPVG wird ausgeschlossen.
- (3) Soweit einzelne Regelungen dieser Dienstvereinbarung aufgrund anderweitiger Regelungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der Dienstvereinbarung in den übrigen Teilen dadurch nicht berührt.
- (4) In Ergänzung zu den Bestimmungen in dieser Dienstanweisung gelten externe Vorschriften, die nicht explizit in diesem Dokument erwähnt worden sind.
- (5) Alle Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung. Sie sind ständig zu aktualisieren und dem Personalrat vorzulegen.

Düsseldorf, 12.03.2015

Düsseldorf, 12.03.2015

Für die Dienststelle

Für den Personalrat



Prof. Dr. Anja Steinbeck
Rektorin



Karin Vehlhaber
Vorsitzende

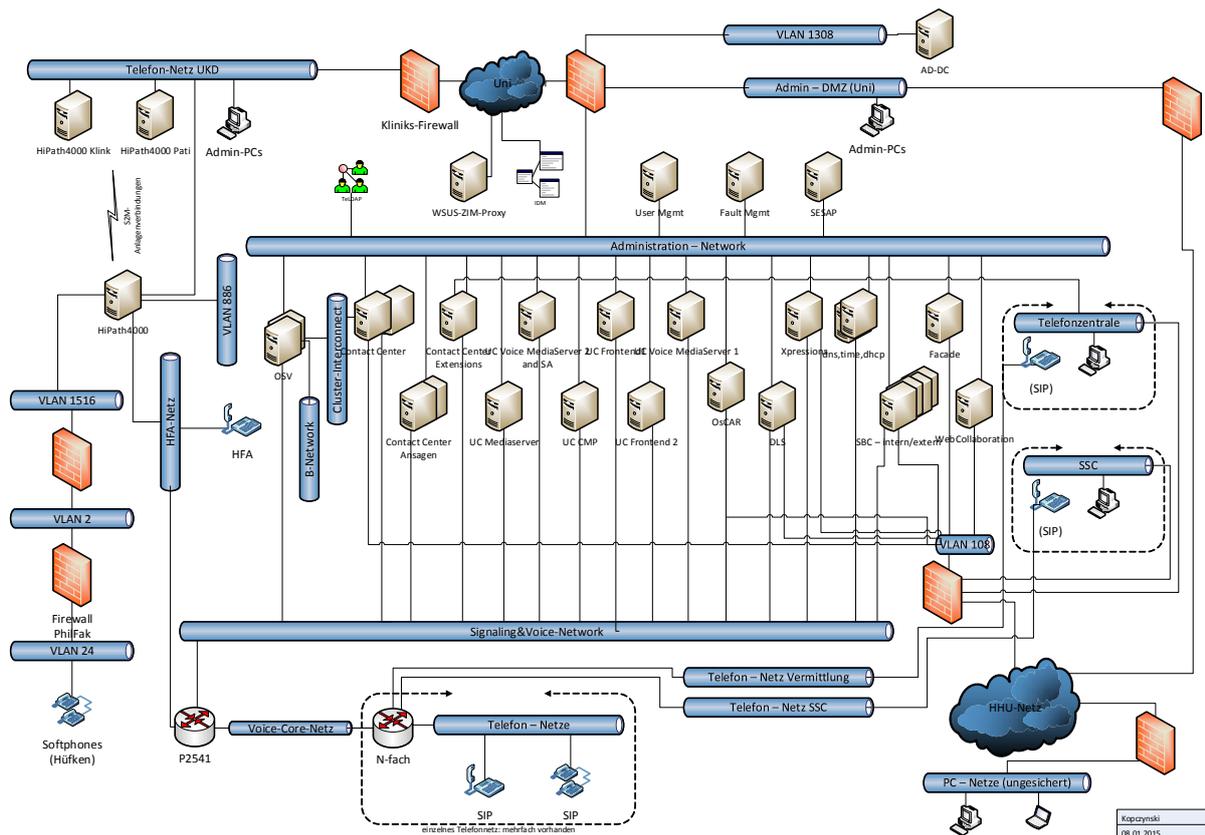
Anlage 1: Tabellarische Übersicht der aktuell nicht erlaubten Leistungsmerkmale (Negativliste)

1. Telefongespräche werden nicht aufgezeichnet (Ausnahme: Anrufbeantworter – Aufzeichnung auf Wunsch nach Ansage, Anrufe auf die internen Notrufnummern 112 und 13333)
§ 12 (4)
2. Mikrofone und Kameras am Endgerät werden nur durch dessen Nutzer oder nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung der Nutzer eingeschaltet.
§ 13 (8)
3. Das Anklopfen bei besetzten Leitungen ist nicht erlaubt. Dieses Leistungsmerkmal darf nur von den Vermittlungsplätzen genutzt werden.
4. Das Abhören von Gesprächen bzw. Leitungen ist nicht erlaubt. Nur die Vermittlungsstelle darf sich auf ein Gespräch aufschalten; dies muss immer durch ein zusätzliches akustisches Signal erkennbar gemacht werden.
5. Eine Ortung mobiler Endgeräte ist nicht erlaubt.

Anlage 2: Auflistung der Bestandteile der Systeme, ergänzt durch eine Übersichtsskizze mit allen technischen Informationen

Systemübersicht	Beschreibung
HiPath 4000 V7	Telefonanlage zum Anschluss der analogen und Systemtelefone und Anbindung an die Amtsleitungen
OpenScape Voice	Redundant ausgelegter SIP-Softswitch für Sprache und Video
OpenScape Voice MediaServer	Medienserver für Töne, Ansagen und Ad-hoc Konferenzen
OpenScape Contact Center	Steuerung der eingehenden Anrufe für die Vermittlungsplätze und die Hotline des Studierendenservicecenters.
Call Director SIP Service	Medienserver für Contact-Center-Ansagen.
OpenScape Concierge	Steuerung der Vermittlungsplatzfeatures wie Telefonbuch, schwarzes Brett usw.
OpenScape UC Applications	Bereitstellung der UC-Dienste wie Präsenzanzeige, Konferenzsteuerung, Erreichbarkeitssteuerung, Mobile Integration,

Systemübersicht	Beschreibung
OpenScape Xpressions	Journal, Instant Messaging, Chef- / Sekretariatsfunktion Die UC-Applikationen werden auf einem Backend und mehreren Frontend- und Medienservern installiert.
OpenScape SBC intern/extern	Voicemail und Faxserver. Die Session Border Controller (SBC) ermöglichen den sicheren Zugriff von SIP-Clients aus unsicheren Netzen innerhalb (intern) oder außerhalb (extern) des Campus auf den OpenScape-Server.
HiPath User Management	Der HiPath-User-Manager stellt die Schnittstelle zwischen den Teilnehmerdaten im Identity-Management und der Teilnehmeradministration der OpenScape-Anlagen dar.
OpenScape Fault Management	Das OpenScape-Fault-Management überwacht die OpenScape-Anlagenkomponenten.
OpenScape Deployment Service (DLS)	Der DLS stellt eine zentrale Administrationsoberfläche für die OpenStage-Endgeräte bereit.
OpenScape Alarm Response (OScAR)	Rundruf- und Alarmierungsserver für ein simultanes oder sequenzielles, gezieltes Alarmieren und Informieren einzelner Personen oder auch großer Teilnehmergruppen
SESAP	Der SESAP-Server dient als zentraler Zugriffspunkt für die Administration der OpenScape Lösung. Notwendige Tracedaten werden hier gespeichert.
Facade	Gateway für mobile Endgeräte
WebCollaboration	Telefonkonferenz mit gemeinsamer Desktopnutzung auf dem Bildschirm, Dateiaustausch, Whiteboarding und Messaging



Zugriffe		
Admin – Betriebssystem	Linux	ssh
	Windows	rdp
Admin – Anwendung	Remote	web (secure)
	Lokal	Programm
Benutzer	nur remote	Web (secure)
Telefone	nur remote	sips, srtp

Anlage 3: Verfahren für Privatgespräche

Privatgespräche sind grundsätzlich nur in Ausnahmefällen zulässig, der Dienstverkehr darf nicht beeinträchtigt werden.

Vorkasse-Lösungen: Die Prepaid-Calling-Card

Viele Firmen bieten Telefonkarten an, die über den Einzelhandel vertrieben werden. Mit dem Kauf einer solchen Prepaid-Calling-Card wird ein Guthaben erworben, das Zug um Zug über eine kostenfreie Einwahl abtelefoniert werden kann.

Für die Benutzung solcher Karten sind die Beschreibungen des Anbieters zu befolgen. Es ist darauf zu achten, dass nur kostenfreie Vorwahlen (0800, 00800) benutzt werden.

Die Vodafone-Prepaid-Lösung „isiFON prepaid“

Die Firma Vodafone, der Netzbetreiber der Heinrich-Heine-Universität, bietet in Kooperation mit der Accentive Heidelberg GmbH allen Bediensteten der Universität eine eigene Prepaidlösung an. Diese ist über die Wahl der Kennzahl „85“ zu erreichen.

So telefonieren Sie mit „isiFON prepaid“ von einem Diensttelefon:

1. Sie wählen die Kennzahl „85“ für Privatgespräche
2. Sie geben die PIN ein
3. Sie wählen die gewünschte Rufnummer (Zielnummer)
4. Sie werden verbunden

Sie erhalten ein Guthabenkonto, auf das per Überweisung oder Lastschrift ein Guthabenguthaben eingezahlt werden kann. Dabei ist der Betrag ab 5,- € individuell definierbar.

Eine Kostenkontrolle ist möglich über eine automatische Ansage zum Beginn des Telefonats oder über einen detaillierten Einzelverbindungsanrufnachweis, der über das Internet abrufbar ist.

Sie werden durch die Rufnummer ihres Telefonanschlusses und durch Eingabe einer PIN identifiziert. Das Hinterlegen von mehreren Ausgangsrufnummern ist möglich. Ihnen steht außerdem ein individuelles Telefonbuch mit max. 150 Einträgen zur Verfügung, die über Tastenkombinationen oder Sprache abgerufen werden können.

Anlage 4: Informationspflichten gemäß § 93 TKG

§ 93 Telekommunikationsgesetz

Informationspflichten.

(1) Diensteanbieter haben ihre Teilnehmer bei Vertragsabschluss über Art, Umfang, Ort und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten so zu unterrichten, dass die Teilnehmer in allgemein verständlicher Form Kenntnis von den grundlegenden Verarbeitungstatbeständen der Daten erhalten. Dabei sind die Teilnehmer auch auf die zulässigen Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten hinzuweisen. Die Nutzer sind vom Diensteanbieter durch allgemein zugängliche Informationen über die Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten zu unterrichten.

(2) Unbeschadet des Absatzes 1 hat der Diensteanbieter in den Fällen, in denen ein besonderes Risiko der Verletzung der Netzsicherheit besteht, die Teilnehmer über dieses Risiko und, wenn das Risiko außerhalb des Anwendungsbereichs der vom Diensteanbieter zu treffenden Maßnahme liegt, über mögliche Abhilfen, einschließlich der für sie voraussichtlich entstehenden Kosten, zu unterrichten. Das Auskunftsrecht nach dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt davon unberührt.

(3) Im Fall einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten haben die betroffenen Teilnehmer oder Personen die Rechte aus § 109a Absatz 1 Satz 2 in Verbindung mit Absatz 2.

Anlage 5: Zugriffsberechtigungen zu den Anlagen und deren Daten

Eine vollständige Beschreibung ist im TDS („Technical Design Specification“) der Fa. Unify unter dem Titel „Datenschutz“ enthalten.

Zugriffe auf Räume		
	16.11.U1.85	Nachrichtentechnik D6
	25.41.O0.30	Mitarbeiter ZIM - VoIP
Zugriff auf Systeme		
	VMware	VMware-Administratoren
		Mitarbeiter ZIM - VoIP
	Betriebssysteme	Verantwortliche ZIM
		Unify-Techniker
	Anwendungen	Nachrichtentechnik D6
		Verantwortliche ZIM
		Unify-Techniker

Verantwortliche ZIM	
	Kopczynski, Gerd
Mitarbeiter ZIM - VoIP	
VMware-Administratoren	
	Pöstges, Sascha und Vertretungen
Unify-Techniker	
	Techniker der Fa. Unify
Nachrichtentechnik D6	
	Harden, Heinz
	Rölike, Ralf
	Marzian, Helmut
	Diedrichs, Marc
	Mekes, Norbert

Anlage 6: Contact Center für das Studierenden-Service-Center (SSC)

Für das Contact Center des SSC werden die nachfolgenden besonderen Regelungen getroffen:

1. Betriebsstatistik
Diese wird nur zur Erfassung von Informationen über die Anrufer geführt; die Daten werden nicht einem Mitarbeiter zugeordnet. Erfasst werden:
 - a. Anzahl der Anrufe
 - b. Anrufdauer
 - c. Wartedauer
 - d. Anzahl der Aufleger
 - e. Grund des Anrufs (kann über die vom Anrufer getätigte Auswahl festgehalten werden)
2. Echtzeitreport
Auf dem Manager-Desktop (für den „Supervisor“) kann ein fortlaufend aktualisierter Echtzeitreport angezeigt werden, der Auskunft gibt über die Anzahl der Anrufer in der Warteschleife und die Anzahl der angemeldeten Mitarbeiter im Contact Center.
3. Folgende Werte werden nicht aufgezeichnet:
 - a. Persönliche Leistungsstatistiken der Mitarbeiter (Anzahl der entgegengenommenen Anrufe, Länge der einzelnen Gespräche)
 - b. Echtzeit-Feedback (z.B. durchschnittliche Bearbeitungszeit)
4. „Ring-no-Answer“-Funktion:
Anrufer kommen zurück in die Warteschleife, wenn ein Mitarbeiter nicht verfügbar ist, d.h. als aktiv angemeldet, aber nicht am Arbeitsplatz. Hierüber werden keine (Statistik-) Daten erfasst.
5. Teamliste:
Jeder Agent sieht, welche Kollegen zurzeit aktiv sind, um Anrufer bei Bedarf gezielt weitervermitteln zu können.
6. Headsetbenutzung:
Es können über Funk oder über Draht angeschlossene Headsets benutzt werden.
7. Sprachaufzeichnung bei „Drohanrufen“
Es kann eine Sprachaufzeichnungsmöglichkeit eingerichtet werden, die von den Agenten per Knopfdruck aktiviert wird. Hinsichtlich der einzusetzenden Technik und der Auswertung werden die Personalräte vor dem Einsatz beteiligt.

Anlage 7: Zusätzliche Leistungsmerkmale für die Telefonzentrale der HHU

Für die Telefonzentrale der HHU werden die nachfolgenden besonderen Leistungsmerkmale bereitgestellt:

1. Frei/Belegt-Abfrage aller Anschlüsse in allen Telefonanlagen der HHU und des UKD
2. Zugriff auf das elektronische Telefonbuch der HHU und des UKD
3. Zugriff auf die Telefondaten der Patientenanlage des UKD
4. Webzugriff auf die Patientendaten des UKD
5. Aufschaltung auf laufende Gespräche in der OSV mit akustischer Signalisierung der Aufschaltung

6. Ansicht der Summierung der eingehenden Gespräche des laufenden Tages (Tagesstatistik)

Dienstvereinbarung über den Betrieb der
Telekommunikationsanlagen
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
zwischen
dem Kanzler
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
und dem
Personalrat für das
Personal in Technik und Verwaltung
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Dienstvereinbarung wird in dem Bestreben abgeschlossen, die im Folgenden genannten Komponenten und IT-Systeme an der Heinrich-Heine-Universität in vertrauensvoller Zusammenarbeit zwischen Personalrat und Dienststelle einzuführen, zu betreiben und fortzuentwickeln:

- a. Telefonnetz mit Hauptverteilern und Unterverteilern
- b. Telekommunikationssysteme HiPath 4000 und Open-Scape Voice incl. Unified Communication („UC“),
- c. Telefon- und Fax-Dienste,
- d. telefonespezifische Endgeräte.

Alle diese Bereiche werden im Folgenden unter dem Begriff Telekommunikationsanlagen zusammengefasst.

(2) Diese Dienstvereinbarung gilt für die von den genannten Personalräten vertretenen Beschäftigten. Sie ersetzt die bisherigen Dienstvereinbarungen zur Telefonie.

§ 2 Zweckbestimmung und Ziele

(1) Die genannten Anlagen bestehen aus den folgenden Komponenten:

- a. Telefon- bzw. Datennetz: Übermittlung von Sprache, Text und Daten zwischen den zentralen Telefonanlagen und den Endgeräten.
- b. Telekommunikationssystem: Die Infrastruktur für die Sprach- und Datenübermittlung innerhalb der HHU und mit externen Endstellen sowie alle dazu gehörigen Server.

(2) Mit den Telekommunikationssystemen werden die Leistungsmerkmale der Systeme den Nutzern bzw. dem Vermittlungspersonal zur Verfügung gestellt. Die Leistungsmerkmale können geändert, ergänzt oder erweitert werden. In der Anlage 1 befindet sich eine Liste der Leistungsmerkmale, die nicht in den Telekommunikationsanlagen aktiviert werden dürfen (Negativliste).

(3) Bei jeder Erweiterung oder Änderung der Leistungsmerkmale werden die Personalräte unverzüglich und umfassend unterrichtet und entsprechend beteiligt.

(4) Werden in den Telekommunikationsanlagen DV-Programme eingesetzt, werden sie entsprechend LPVG dem Personalrat zur Beteiligung vorgelegt.

(5) Ziel dieser Vereinbarung ist ein angemessener und datenschutzgerechter Umgang mit den Telekommunikationsanlagen und dem fernmündlich gesprochenen Wort.

§ 3 Begriffsbestimmungen

(1) Telekommunikationsanlagen sind technische Einrichtungen oder Systeme, die als Nachrichten identifizierbare elektromagnetische oder optische Signale senden, übertragen, vermitteln, empfangen, steuern oder kontrollieren können. Die Telekommunikationsanlagen mit ihren Schnittstellen und Zusatzeinrichtungen (Server) sind im Detail in der Anlage 2 aufgeführt.

(2) Im folgenden Text wird zwischen Benutzer-, Journal-, Verkehrs- und Inhaltsdaten unterschieden. Darunter werden im Einzelnen folgende Daten verstanden:

- a. Benutzerdaten
beschreiben den Anwender. Das beinhaltet z.B. den natürlichen Namen, den Benutzernamen, Passwörter, Adressen, Rufnummern und Kontaktdaten.
- b. Journaldaten
speichern für den Benutzer Informationen über ankommende, abgehende und nicht angenommene Anrufe, Einträge auf der Voicemailbox sowie anwenderspezifische Kontaktdaten. Die Journaldaten stehen ausschließlich dem Benutzer selber zur Verfügung.
- c. Verkehrsdaten
enthalten Daten, die bei der Erbringung eines Kommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Dies beinhaltet die Gesprächspartner, Zeit, Dauer und Art der Verbindung, genutzte Leistungsmerkmale und angeforderte Ressourcen auf Gateways und Medienservern. Die Verkehrsdaten werden zentral gespeichert und können mit entsprechenden Anwendungen z.B. zur Gebührenabrechnung, Messung der Auslastung von Bandbreiten im Netzwerk oder zur Fehleranalyse verwendet werden.
- d. Inhaltsdaten
sind die in den Verbindungen zwischen den Kommunikationspartnern ausgetauschten Informationen. Dazu gehört der Inhalt von Gesprächen, Faxnachrichten, Voicemail-Nachrichten und Chathistorien.

(3) Zu den Inhaltsdaten gehören zentral aufgezeichnete Gespräche, Texte oder Daten. Inhaltsdaten werden nur gespeichert, wenn dies vom Nutzer ausdrücklich gewünscht wird (zentraler Faxspeicher oder Anrufbeantworter).

§ 4 Grundsätze

(1) Die Telekommunikationsanlagen und die darin angebotenen Leistungsmerkmale dienen der Aufgabenerledigung. Von Leistungsmerkmalen wird nach persönlichem Ermessen der Beschäftigten bei dienstlicher Erforderlichkeit Gebrauch gemacht.

(2) Außerhalb dienstlicher Erfordernisse dürfen Beschäftigte nicht zur Nutzung mobiler Endgeräte verpflichtet werden.

(3) Anruflisten (im Telefon oder einer die Telefonie unterstützenden Software) sowie Statusanzeigen (im Rahmen der Unified Communications) dienen ausschließlich der persönlichen Arbeitsorganisation und haben rein informativen Charakter. Ihre Nutzung liegt im Ermessen der Beschäftigten.

§ 5 Besondere technische Einrichtungen

(1) Elektronische Telefonnummernabfrage

Für die Unterstützung einer elektronischen Telefonnummernabfrage von Personen werden folgende personenbezogene Daten in einem entsprechenden System geführt und fortgeschrieben:

- Nebenstellenrufnummer

- Name, Vorname, Anrede, Titel
- Mitarbeiterstatus wie Mitarbeiter oder Lehrpersonal
- E-Mail-Adresse
- Ortsangabe des Dienstraumes (Gebäude, Ebene, Raum)
- zentrale Universitätskennung
- eindeutiger Identitätsschlüssel aus dem Identitätsmanagement
- Organisationsdaten
 - Kostenstellennummer
 - Instituts-, Abteilungs-, Dezernatsbezeichnung

und für folgende Systeme vorgehalten:

- a. elektronisches Telefonverzeichnis für Telefone
- b. elektronisches Telefonverzeichnis für Intranetdienste
- c. Vermittlung
- d. Administrationsschnittstelle zur Einrichtung von Telefonen

Das Telefonnummernsystem soll die Möglichkeit bieten, im Intranet Namen, dienstliche Telefonnummern und Rauminformationen zu veröffentlichen. Darüber hinaus wird es die Möglichkeit geben, diese Informationen in einem druckbaren Format zu erhalten.

(2) Fangschaltung

Mit Ausnahme von Fällen richterlicher Anordnung werden Fangschaltungen nicht eingesetzt.

(3) Verkehrsmesseinrichtungen

In den Anlagen der HHU können bei Bedarf nur Verkehrsdaten gemessen werden, um

- die Verkehrsgüte festzustellen (innerer Belastungszustand der Anlage)
- festzustellen, wie angeschaltete Server belastet werden.

Die Verkehrslast wird bei Bedarf gemessen, um

- den Durchwahlfaktor zu ermitteln
- festzustellen, wie die Leitungsbündel belastet sind, über die Verbindungen hergestellt werden.

Daten, die sich auf einzelne Personen oder Personengruppen beziehen oder beziehen lassen, werden mit Hilfe der Verkehrsmesseinrichtungen nicht erfasst oder gespeichert.

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

(4) Elektronisches Überwachungssystem für die IT-Komponenten

Alle Server werden mit Hilfe eines Überwachungssystems kontrolliert. Damit ist gewährleistet, dass ein proaktives Eingreifen ermöglicht wird, bevor es zu einer Störung im Betrieb kommt.

(5) Contact Center

Für die Arbeitsplätze des Studierenden-Service-Centers werden besondere Regelungen gemäß Anlage 6 getroffen.

§ 6 Verkehrsdatenverarbeitung

(1) Nur wenn Störungen gesucht und beseitigt werden müssen, dürfen personenbezogene Verkehrsdaten erfasst und gespeichert werden. Der Zugriff bei einer Störungssuche und -beseitigung erfolgt nur durch das Personal der HHU. Die Zugriffsberechtigung und eventuell erhobene Daten werden nicht weitergegeben.

(2) Das Umschalten auf bestehende Verbindungen zur Störungsbeseitigung wird den betroffenen Kommunikationsteilnehmern durch ein akustisches oder sonstiges Signal zeitgleich angezeigt.

(3) Die Daten werden bis zu einer Woche gespeichert und dann automatisch gelöscht.

(4) Die Dienststelle bezieht keine Verkehrsdaten von Dritten, z.B. die bei einer Fernwartung etwa anfallenden Daten von der Wartungsfirma.

§ 7 Speicherung von Verkehrsdaten

Es werden keine solchen Daten (außer den in § 6 (1) genannten) gespeichert.

§ 8 Privatgespräche

(1) Dienstlich veranlasste Privatgespräche sind erlaubt.

(2) Darüber hinaus ist eine private Nutzung der Telekommunikationsanlagen nicht zulässig.

(3) Stattdessen ist beim Führen von Privatgesprächen gemäß der als Anlage 3 beigefügten Regelung zu verfahren.

§ 9 Dokumentation

Folgende Anlagen, die Bestandteil dieser Vereinbarung sind, dokumentieren die Telekommunikationsanlagen abschließend:

Anlage 1: Tabellarische Übersicht der aktuell nicht erlaubten Leistungsmerkmale (Negativliste)

Anlage 2: Auflistung der Bestandteile der Systeme, ergänzt durch eine Übersichtsskizze mit allen technischen Informationen

Anlage 3: Verfahren für Privatgespräche

Anlage 4: Informationspflichten gemäß § 93 TKG

Anlage 5: Zugriffsberechtigungen zu den Anlagen und deren Daten

Anlage 6: Contact Center für das Studierenden-Service-Center (SSC)

Anlage 7: Zusätzliche Leistungsmerkmale für die Telefonzentrale der HHU

§ 10 Schulung und Einarbeitung

Erforderliche Fortbildungen der Nutzer und des technischen Personals findet grundsätzlich in der Arbeitszeit statt; falls dies nicht möglich ist, wird entsprechender Freizeitausgleich gewährt.

§ 11 Wartung und Betrieb

(1) Die Betreiberverantwortung für die TK-Anlagen hat die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.

(2) Zugang zu den Betriebsräumen der TK-Anlagen hat das zuständige Fachpersonal und die von den Verantwortlichen dazu autorisierten Personen. Die Vergabe von Zugangs- und Zugriffsberechtigungen obliegt dem ZIM bzw. dem Dezernat 6 (D6).

(3) Die Bereitstellung der Dienste wird werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr sichergestellt.

(4) Die von der Fa. Unify der Heinrich-Heine-Universität überlassene Software ist auch nach Ablauf der Gewährleistung weiterhin zu pflegen. Die Pflege wird in einem Wartungsvertrag geregelt oder wird von der HHU selbst durchgeführt.

(5) Einführung und Betrieb der TK-Anlagen bedingen keine Entlassung und keine Senkung der Anforderungen an die Qualifikationen der Beschäftigten. Für die Arbeit an und mit den TK-Anlagen wird die notwendige Weiterqualifikation sichergestellt.

(6) Eine Ferndiagnose kann durchgeführt werden, wenn Fehler in den Anlagen aufgetreten sind, die von Personal der HHU nicht behoben werden können. Die hierzu notwendigen Internet-Verbindungen werden über eine verschlüsselte Verbindung aufgebaut. Es ist ein Server in einer gesicherten Netzzone eingerichtet, welcher regelmäßig aktualisiert wird und über Firewalls gegen Fremdzugriffe gesichert ist. Hierbei wird sichergestellt, dass Daten nicht ungewollt oder unerlaubt übermittelt werden.

(7) Die mit Wartungsaufgaben betrauten Bediensteten werden durch eine entsprechende schriftliche Unterweisung darauf hingewiesen, dass sie verpflichtet sind, das Fernmeldegeheimnis zu wahren und die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit zur Kenntnis gelangten Informationen nicht weiterzugeben oder zu verwenden.

(8) Firmen, die im Auftrag der HHU Wartungs- oder Serviceaufgaben u. ä. übernehmen, müssen die Vertragsklauseln des Bundesinnenministeriums zur No-Spy-Garantie schriftlich bestätigen.

§ 12 Umgang mit personenbezogenen Daten

(1) Kommunikationsanlagen werden transparent und im Einverständnis aller Beteiligten genutzt. Freisprech- oder Mithörfunktion sowie Videofunktionen dürfen nur aktiviert werden, wenn alle Gesprächspartner vorher dem zustimmen.

(2) Telefongespräche (auch Videotelefonate) unterliegen dem Fernmeldegeheimnis. Grundsätzlich werden mit den Telekommunikationsanlagen Telefongespräche weder abgehört noch auf Ton- oder Datenträger aufgezeichnet. Besonderheiten im Hinblick auf den zentralen Anrufbeantworter, den zentralen Faxspeicher und den zentralen Aufzeichnungsserver sind in den nachfolgenden Absätzen geregelt.

(3) Funktionen zum unbemerkten Mithören, Aufzeichnen, Raumüberwachung etc. werden nicht zur Verfügung gestellt.

(4) Die Zugriffsberechtigungen auf System-, Anwendungsprogramme und Daten der TK-Anlagen sind an das Betriebspersonal (D6 - Nachrichtentechnik, ZIM) mit

unterschiedlichen Berechtigungen zu vergeben. Die Zugriffe sind in Anlage 5 geregelt.

(5) Zentraler Anrufbeantworter

Bei der Benutzung des zentralen Anrufbeantworters werden Gesprächsinhalte (nach entsprechender Ansage für den Anrufer) aufgezeichnet und gespeichert.

Die Bedienung des zentralen Anrufbeantworters erfolgt entweder am betreffenden Telefonapparat (Einschalten und Ausschalten) oder durch die für die Rufnummer berechnete Person mittels einer PIN oder eines persönlichen Passworts von internen oder externen Geräten aus (Abruf und Löschen der gespeicherten Anrufe).

(6) Zentraler Faxspeicher

Fax-Inhaltsdaten werden auf dem zentralen Faxserver gespeichert. Das Auslesen der Daten erfolgt von berechtigten Personen mittels einer PIN oder eines persönlichen Passworts von internen oder externen Geräten. Nach dem Auslesen werden diese Daten als gelesen markiert und für 60 Tage zwischengespeichert.

(7) Alle gespeicherten Daten werden jederzeit so gesichert, dass sie nicht entwendet und von Unbefugten nicht eingesetzt, eingesehen oder verändert werden können.

§ 13 Information und Rechte der Beschäftigten

(1) Im Telefonbuch (Druckformat) werden die Beschäftigten über die Leistungsmerkmale und die Bedienung der Telekommunikationsanlagen informiert.

Diese Informationen werden auch im Intranet hinterlegt.

(2) Die Beschäftigten entscheiden in Absprache mit dem jeweiligen Vorgesetzten bzw. nach pflichtgemäßem Ermessen, ob sie bei kurzfristiger Abwesenheit von ihrem Arbeitsplatz die ankommenden Gespräche auf die Nebenstelle umleiten, an der sie erreichbar sind.

(3) Die Telefonanlagen dürfen nicht zur Verhaltens- oder Leistungskontrolle genutzt werden. Dies gilt insbesondere auch für Statusinformationen (z.B. Präsenzstatus im Rahmen von UC).

(4) Die Telefonanlage darf nicht zur Arbeitszeitüberwachung genutzt werden.

(5) Leistungsmerkmale, die anderen Beschäftigten eine Mehrarbeit auferlegen, dürfen nur dann genutzt werden, wenn der betroffene Beschäftigte dies akzeptiert und es sich um eine kurzfristige Mehrarbeit handelt. Solche Merkmale, wie zum Beispiel die Rufweiterleitung, dürfen für maximal 6 Wochen eingerichtet werden und müssen danach zurückgestellt werden (Urlaubsvertretung).

(6) Die Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Zusatzarbeit erfordern, ist ohne Einwilligung der Betroffenen unzulässig.

(7) Leistungsmerkmale, deren Nutzung im Ermessen der Nutzer stehen, können nicht vom (Fach-) Vorgesetzten eingefordert werden. Eine dienstliche Anweisung hierzu ist unzulässig.

(8) Die Fernkontrolle von Kamera und/oder Mikrofon am Endgerät wie Telefon oder PC ist ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Betroffenen unzulässig und muss am Gerät deutlich kenntlich angezeigt werden.

(9) Den Beschäftigten ist es freigestellt, die Übertragung des Namens oder der Rufnummer zu unterdrücken.

(10) Stützen sich Maßnahmen auf Daten, die nach dieser Dienstvereinbarung nicht hätten erhoben und ausgewertet werden dürfen, so werden diese Maßnahmen rückgängig gemacht. Behauptet eine Betroffene oder ein Betroffener, dass einer sie bzw. ihn betreffenden personellen Maßnahme eine unzulässige Verarbeitung von personenbezogenen Daten zugrunde liegt, ist diese Maßnahme auszusetzen und dem Personalrat zur Prüfung der gesamte Sachverhalt offenzulegen. Die Nachweispflicht über die Zulässigkeit liegt bei der Dienststelle.

§ 14 Rechte des Personalrats

(1) Der Personalrat hat zum Zweck der Kontrolle der Dienstvereinbarung in Begleitung des zuständigen Dezernenten bzw. der ZIM-Leitung jederzeit Zugang zu allen Geräten der Telekommunikationsanlagen. Der Personalrat hat das Recht, im Rahmen des § 40 LPVG einen Sachverständigen hinzuzuziehen, wenn und soweit nach Ausschöpfung der Informationsmöglichkeiten innerhalb der Dienststelle noch ein Informationsbedarf besteht. Die Kosten übernimmt die Dienststelle.

(2) Der Personalrat kann Einsicht in die Systemprotokolle, in die Ausdrucke der Systemdaten und in die vom Hersteller bereitgestellte Softwaredokumentation nehmen. Absatz 1 Satz 1 gilt hierfür entsprechend.

§ 15 Schutz vor missbräuchlicher Nutzung

(1) Alle Anlagen und Endgeräte sind so ausgestattet und eingerichtet, dass der Wahlvorgang und die Kommunikation nur verschlüsselt erfolgt, soweit dies technisch möglich ist. Damit soll sichergestellt werden, dass ein Abhören nicht möglich ist.

(2) Ist die Verschlüsselung nur auf einem Teil des Übertragungswegs möglich (z.B. zwischen digitalen und analogen Endgeräten oder wenn die Verbindung den Campus verlässt), wird sie auf diesem Teil durchgeführt.

(3) Diese Verschlüsselung wird am Endgerät angezeigt. Sollte das Endgerät nicht feststellen, dass eine vollständige Verschlüsselung zwischen den Endgeräten stattfinden kann, wird der Weg als unverschlüsselt gezeigt.

(4) Die zentralen Kommunikationsanlagen befinden sich auf dem Campus der Heinrich-Heine-Universität und unterliegen deutschem Recht.

§ 16 Weiterentwicklung und Veränderung des TK-Systems

(1) Der Umgang mit Änderungen im Hinblick auf die verfügbaren Leistungsmerkmale ist in § 2 beschrieben.

(2) Sollen zentrale Dienste in den Telekommunikationssystemen verändert werden, muss der Personalrat umgehend schon im Vorfeld darüber informiert und entsprechend beteiligt werden.

(3) Diese Information ist nicht notwendig beim Einspielen von Patches oder Updates, die den Funktionsumfang der Anlage nicht verändern.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am Tag nach ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie wird unverzüglich in den Amtlichen Bekanntmachungen der Heinrich-Heine-Universität veröffentlicht.
- (2) Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Eine Nachwirkung gemäß LPVG wird ausgeschlossen.
- (3) Soweit einzelne Regelungen dieser Dienstvereinbarung aufgrund anderweitiger Regelungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der Dienstvereinbarung in den übrigen Teilen dadurch nicht berührt.
- (4) In Ergänzung zu den Bestimmungen in dieser Dienstanweisung gelten externe Vorschriften, die nicht explizit in diesem Dokument erwähnt worden sind.
- (5) Alle Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung. Sie sind ständig zu aktualisieren und dem Personalrat vorzulegen.

Düsseldorf, 10.3.2015

Für die Dienststelle



Dr. Martin Goch
Kanzler

Düsseldorf, 10.03.2015

Für den Personalrat



Matthias Marx
Vorsitzender

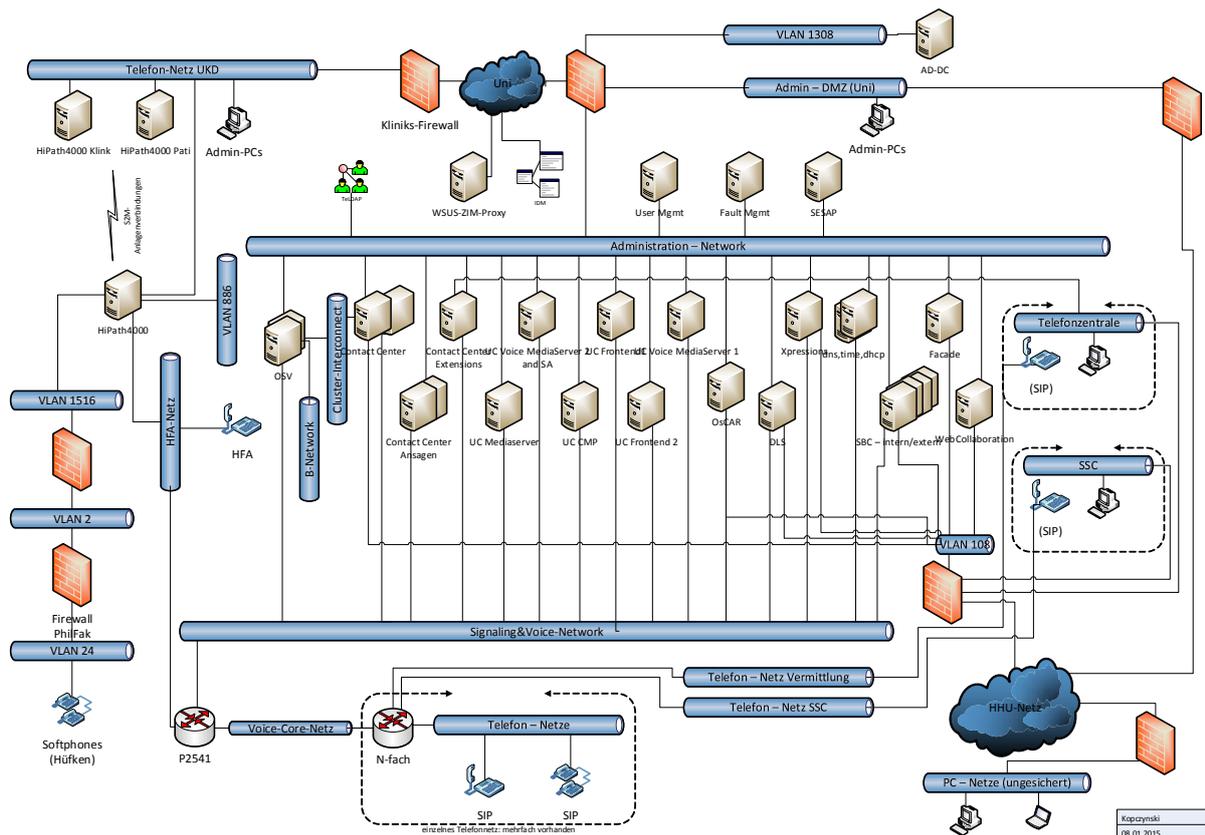
Anlage 1: Tabellarische Übersicht der aktuell nicht erlaubten Leistungsmerkmale (Negativliste)

1. Telefongespräche werden nicht aufgezeichnet (Ausnahme: Anrufbeantworter – Aufzeichnung auf Wunsch nach Ansage, Anrufe auf die internen Notrufnummern 112 und 13333)
§ 12 (4)
2. Mikrofone und Kameras am Endgerät werden nur durch dessen Nutzer oder nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung der Nutzer eingeschaltet.
§ 13 (8)
3. Das Anklopfen bei besetzten Leitungen ist nicht erlaubt. Dieses Leistungsmerkmal darf nur von den Vermittlungsplätzen genutzt werden.
4. Das Abhören von Gesprächen bzw. Leitungen ist nicht erlaubt. Nur die Vermittlungsstelle darf sich auf ein Gespräch aufschalten; dies muss immer durch ein zusätzliches akustisches Signal erkennbar gemacht werden.
5. Eine Ortung mobiler Endgeräte ist nicht erlaubt.

Anlage 2: Auflistung der Bestandteile der Systeme, ergänzt durch eine Übersichtsskizze mit allen technischen Informationen

Systemübersicht	Beschreibung
HiPath 4000 V7	Telefonanlage zum Anschluss der analogen und Systemtelefone und Anbindung an die Amtsleitungen
OpenScape Voice	Redundant ausgelegter SIP-Softswitch für Sprache und Video
OpenScape Voice MediaServer	Medienserver für Töne, Ansagen und Ad-hoc Konferenzen
OpenScape Contact Center	Steuerung der eingehenden Anrufe für die Vermittlungsplätze und die Hotline des Studierendenservicecenters.
Call Director SIP Service	Medienserver für Contact-Center-Ansagen.
OpenScape Concierge	Steuerung der Vermittlungsplatzfeatures wie Telefonbuch, schwarzes Brett usw.
OpenScape UC Applications	Bereitstellung der UC-Dienste wie Präsenzanzeige, Konferenzsteuerung, Erreichbarkeitssteuerung, Mobile Integration,

Systemübersicht	Beschreibung
OpenScape Xpressions	Journal, Instant Messaging, Chef- / Sekretariatsfunktion Die UC-Applikationen werden auf einem Backend und mehreren Frontend- und Medienservern installiert.
OpenScape SBC intern/extern	Voicemail und Faxserver. Die Session Border Controller (SBC) ermöglichen den sicheren Zugriff von SIP-Clients aus unsicheren Netzen innerhalb (intern) oder außerhalb (extern) des Campus auf den OpenScape-Server.
HiPath User Management	Der HiPath-User-Manager stellt die Schnittstelle zwischen den Teilnehmerdaten im Identity-Management und der Teilnehmeradministration der OpenScape-Anlagen dar.
OpenScape Fault Management	Das OpenScape-Fault-Management überwacht die OpenScape-Anlagenkomponenten.
OpenScape Deployment Service (DLS)	Der DLS stellt eine zentrale Administrationsoberfläche für die OpenStage-Endgeräte bereit.
OpenScape Alarm Response (OScAR)	Rundruf- und Alarmierungsserver für ein simultanes oder sequenzielles, gezieltes Alarmieren und Informieren einzelner Personen oder auch großer Teilnehmergruppen
SESAP	Der SESAP-Server dient als zentraler Zugriffspunkt für die Administration der OpenScape Lösung. Notwendige Tracedaten werden hier gespeichert.
Facade	Gateway für mobile Endgeräte
WebCollaboration	Telefonkonferenz mit gemeinsamer Desktopnutzung auf dem Bildschirm, Dateiaustausch, Whiteboarding und Messaging



Zugriffe		
Admin – Betriebssystem	Linux	ssh
	Windows	rdp
Admin – Anwendung	Remote	web (secure)
	Lokal	Programm
Benutzer	nur remote	Web (secure)
Telefone	nur remote	sips, srtp

Anlage 3: Verfahren für Privatgespräche

Privatgespräche sind grundsätzlich nur in Ausnahmefällen zulässig, der Dienstverkehr darf nicht beeinträchtigt werden.

Vorkasse-Lösungen: Die Prepaid-Calling-Card

Viele Firmen bieten Telefonkarten an, die über den Einzelhandel vertrieben werden. Mit dem Kauf einer solchen Prepaid-Calling-Card wird ein Guthaben erworben, das Zug um Zug über eine kostenfreie Einwahl abtelefoniert werden kann.

Für die Benutzung solcher Karten sind die Beschreibungen des Anbieters zu befolgen. Es ist darauf zu achten, dass nur kostenfreie Vorwahlen (0800, 00800) benutzt werden.

Die Vodafone-Prepaid-Lösung „isiFON prepaid“

Die Firma Vodafone, der Netzbetreiber der Heinrich-Heine-Universität, bietet in Kooperation mit der Accentive Heidelberg GmbH allen Bediensteten der Universität eine eigene Prepaidlösung an. Diese ist über die Wahl der Kennzahl „85“ zu erreichen.

So telefonieren Sie mit „isiFON prepaid“ von einem Diensttelefon:

1. Sie wählen die Kennzahl „85“ für Privatgespräche
2. Sie geben die PIN ein
3. Sie wählen die gewünschte Rufnummer (Zielnummer)
4. Sie werden verbunden

Sie erhalten ein Guthabenkonto, auf das per Überweisung oder Lastschrift ein Guthabenguthaben eingezahlt werden kann. Dabei ist der Betrag ab 5,- € individuell definierbar.

Eine Kostenkontrolle ist möglich über eine automatische Ansage zum Beginn des Telefonats oder über einen detaillierten Einzelverbindungsanrufnachweis, der über das Internet abrufbar ist.

Sie werden durch die Rufnummer ihres Telefonanschlusses und durch Eingabe einer PIN identifiziert. Das Hinterlegen von mehreren Ausgangsrufnummern ist möglich. Ihnen steht außerdem ein individuelles Telefonbuch mit max. 150 Einträgen zur Verfügung, die über Tastenkombinationen oder Sprache abgerufen werden können.

Anlage 4: Informationspflichten gemäß § 93 TKG

§ 93 Telekommunikationsgesetz

Informationspflichten.

(1) Diensteanbieter haben ihre Teilnehmer bei Vertragsabschluss über Art, Umfang, Ort und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten so zu unterrichten, dass die Teilnehmer in allgemein verständlicher Form Kenntnis von den grundlegenden Verarbeitungstatbeständen der Daten erhalten. Dabei sind die Teilnehmer auch auf die zulässigen Wahl- und Gestaltungsmöglichkeiten hinzuweisen. Die Nutzer sind vom Diensteanbieter durch allgemein zugängliche Informationen über die Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten zu unterrichten.

(2) Unbeschadet des Absatzes 1 hat der Diensteanbieter in den Fällen, in denen ein besonderes Risiko der Verletzung der Netzsicherheit besteht, die Teilnehmer über dieses Risiko und, wenn das Risiko außerhalb des Anwendungsbereichs der vom Diensteanbieter zu treffenden Maßnahme liegt, über mögliche Abhilfen, einschließlich der für sie voraussichtlich entstehenden Kosten, zu unterrichten. Das Auskunftsrecht nach dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt davon unberührt.

(3) Im Fall einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten haben die betroffenen Teilnehmer oder Personen die Rechte aus § 109a Absatz 1 Satz 2 in Verbindung mit Absatz 2.

Anlage 5: Zugriffsberechtigungen zu den Anlagen und deren Daten

Eine vollständige Beschreibung ist im TDS („Technical Design Specification“) der Fa. Unify unter dem Titel „Datenschutz“ enthalten.

Zugriffe auf Räume		
	16.11.U1.85	Nachrichtentechnik D6
	25.41.O0.30	Mitarbeiter ZIM - VoIP
Zugriff auf Systeme		
	VMware	VMware-Administratoren
		Mitarbeiter ZIM - VoIP
	Betriebssysteme	Verantwortliche ZIM
		Unify-Techniker
	Anwendungen	Nachrichtentechnik D6
		Verantwortliche ZIM
		Unify-Techniker

Verantwortliche ZIM	
	Kopczynski, Gerd
Mitarbeiter ZIM - VoIP	
VMware-Administratoren	
	Pöstges, Sascha und Vertretungen
Unify-Techniker	
	Techniker der Fa. Unify
Nachrichtentechnik D6	
	Harden, Heinz
	Rölike, Ralf
	Marzian, Helmut
	Diedrichs, Marc
	Mekes, Norbert

Anlage 6: Contact Center für das Studierenden-Service-Center (SSC)

Für das Contact Center des SSC werden die nachfolgenden besonderen Regelungen getroffen:

1. Betriebsstatistik
Diese wird nur zur Erfassung von Informationen über die Anrufer geführt; die Daten werden nicht einem Mitarbeiter zugeordnet. Erfasst werden:
 - a. Anzahl der Anrufe
 - b. Anrufdauer
 - c. Wartedauer
 - d. Anzahl der Aufleger
 - e. Grund des Anrufs (kann über die vom Anrufer getätigte Auswahl festgehalten werden)
2. Echtzeitreport
Auf dem Manager-Desktop (für den „Supervisor“) kann ein fortlaufend aktualisierter Echtzeitreport angezeigt werden, der Auskunft gibt über die Anzahl der Anrufer in der Warteschleife und die Anzahl der angemeldeten Mitarbeiter im Contact Center.
3. Folgende Werte werden nicht aufgezeichnet:
 - a. Persönliche Leistungsstatistiken der Mitarbeiter (Anzahl der entgegengenommenen Anrufe, Länge der einzelnen Gespräche)
 - b. Echtzeit-Feedback (z.B. durchschnittliche Bearbeitungszeit)
4. „Ring-no-Answer“-Funktion:
Anrufer kommen zurück in die Warteschleife, wenn ein Mitarbeiter nicht verfügbar ist, d.h. als aktiv angemeldet, aber nicht am Arbeitsplatz. Hierüber werden keine (Statistik-) Daten erfasst.
5. Teamliste:
Jeder Agent sieht, welche Kollegen zurzeit aktiv sind, um Anrufer bei Bedarf gezielt weitervermitteln zu können.
6. Headsetbenutzung:
Es können über Funk oder über Draht angeschlossene Headsets benutzt werden.
7. Sprachaufzeichnung bei „Drohanrufen“
Es kann eine Sprachaufzeichnungsmöglichkeit eingerichtet werden, die von den Agenten per Knopfdruck aktiviert wird. Hinsichtlich der einzusetzenden Technik und der Auswertung werden die Personalräte vor dem Einsatz beteiligt.

Anlage 7: Zusätzliche Leistungsmerkmale für die Telefonzentrale der HHU

Für die Telefonzentrale der HHU werden die nachfolgenden besonderen Leistungsmerkmale bereitgestellt:

1. Frei/Belegt-Abfrage aller Anschlüsse in allen Telefonanlagen der HHU und des UKD
2. Zugriff auf das elektronische Telefonbuch der HHU und des UKD
3. Zugriff auf die Telefondaten der Patientenanlage des UKD
4. Webzugriff auf die Patientendaten des UKD
5. Aufschaltung auf laufende Gespräche in der OSV mit akustischer Signalisierung der Aufschaltung

6. Ansicht der Summierung der eingehenden Gespräche des laufenden Tages (Tagesstatistik)

Satzung des Studierendenwerks Düsseldorf vom 10. Februar 2015

Das Studierendenwerk Düsseldorf hat sich aufgrund des § 1 Abs. 2 des Gesetzes über die Studierendenwerke im Lande Nordrhein-Westfalen (Studierendenwerkgesetz – StWG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 29. September 2014 (GV. NRW. 2014, S. 596 - 600) durch seinen Verwaltungsrat die folgende Satzung gegeben:

Inhaltsübersicht

- § 1 Name und Sitz
- § 2 Aufgaben
- § 3 Gemeinnützigkeit
- § 4 Organe
- § 5 Verwaltungsrat
- § 6 Aufgaben des Verwaltungsrates
- § 7 Geschäftsordnung für den Verwaltungsrat
- § 8 Verfahrensgrundsätze
- § 9 Stellung und Aufgaben der Geschäftsführerin und/oder des Geschäftsführers
- § 10 Leitende Angestellte
- § 11 Wirtschaftsplan
- § 12 Jahresabschluss
- § 13 Bekanntmachungen und In-Kraft-Treten

§ 1 Name und Sitz

(1) Das Studierendenwerk führt den Namen

Studierendenwerk Düsseldorf - Anstalt des öffentlichen Rechts ¹

(2) Das Studierendenwerk hat seinen Sitz in 40225 Düsseldorf, Universitätsstraße 1.

(3) Das Studierendenwerk führt ein eigenes Schriftsiegel. Bei der Durchführung des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (BAföG) wird in Erledigung hoheitlicher Aufgaben bei Bedarf das kleine Landessiegel in abgewandelter Form gemäß § 5 Satz 2 der Verordnung über die Führung des Landeswappens verwendet.

¹ Zur Vermeidung unverhältnismäßig hoher Kosten bei sofortiger Anpassung, insbesondere im Hinblick auf die Auswirkungen auf den Sozialbeitrag für die Studierenden, werden Beschilderungen, mit Logo versehene Materialien wie Geschirr etc. zunächst beibehalten und im Zeitablauf erst auf die Namensgebung „Studierendenwerk Düsseldorf“ geändert, wenn Neubestellungen bzw. Baumaßnahmen etc. erfolgen. Insofern wird das bisher geführte Logo erst langfristig seine Bedeutung verlieren.

§ 2 Aufgaben

- (1) Das Studierendenwerk erbringt für die Studierenden Dienstleistungen auf sozialem und wirtschaftlichem Gebiet, insbesondere durch
 - Errichtung und Betrieb gastronomischer Einrichtungen,
 - Errichtung, Vermietung und Vermittlung von Wohnraum,
 - Studienförderung, insbesondere Ausbildungsförderung nach dem BAföG (Amt für Ausbildungsförderung),
 - Errichtung und Betrieb von Tageseinrichtungen für Kinder,
 - Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge für Studierende,
 - Förderung kultureller Interessen und internationaler Kontakte der Studierenden.
- (2) Das Studierendenwerk kann auch Dienstleistungen für Studierende von Hochschulen in nicht staatlicher Trägerschaft erbringen, soweit die Hochschulen staatlich anerkannt sind und zu staatlich anerkannten Abschlüssen führen.
- (3) Das Studierendenwerk gestattet seinen Bediensteten sowie den Bediensteten und Gästen der Hochschulen in seinem Zuständigkeitsbereich die Benutzung seiner Einrichtungen.
- (4) Dritten können durch Einzelvertrag Räume und Leistungen bereitgestellt werden, soweit dadurch die Erfüllung der Aufgaben nach Absatz 1 und 3 nicht beeinträchtigt wird.
- (5) Das Studierendenwerk kann weitere Aufgaben gemäß § 2 Absatz 1 StWG aufgrund eines Beschlusses des Verwaltungsrates übernehmen, wenn die Finanzierung gesichert ist.
- (6) Auf Beschluss des Verwaltungsrates können die vorgenannten Aufgaben auch von Gesellschaften des Studierendenwerks erbracht werden. Das Prüfungsrecht des Landesrechnungshofes nach § 111 der Landeshaushaltsordnung (LHO) ist sicherzustellen.

§ 3 Gemeinnützigkeit

Das Studierendenwerk verfolgt mit seinen Einrichtungen unmittelbar gemeinnützige Zwecke. Die gemäß den Vorschriften (§§ 51 ff) der Abgabenordnung (BGBI. I Seite 613) in der jeweils geltenden Fassung notwendigen Bestimmungen trifft der Verwaltungsrat in einer besonderen Satzung; diese bedarf nicht der Zustimmung der Aufsichtsbehörde.

§ 4 Organe

- (1) Organe des Studierendenwerks sind:
 - der Verwaltungsrat,
 - die Geschäftsführerin und/oder der Geschäftsführer.
- (2) Die Organe des Studierendenwerks stellen grundsätzlich die Anwendung des Public Corporate Governance Kodex (PCGK) im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften sicher. In sachlich begründeten

Fällen kann von den Regelungen des PCGK abgewichen werden. Entsprechend den Regelungen des PCGK sind die Abweichungen zu begründen und im Rahmen der Corporate Governance Erklärung zu veröffentlichen. Gemäß Ziffer 1.4.2 erklären Geschäftsführung und Verwaltungsrat jährlich für das vorangegangene Geschäftsjahr, dass den Empfehlungen des PCGK entsprochen wurde und von welchen Empfehlungen grundsätzlich oder im Einzelfall abgewichen wurde. Die Erklärung erfolgt erstmalig im Jahr 2015 für das vorangegangene Geschäftsjahr. Die Veröffentlichung erfolgt durch Hinterlegung der Erklärung auf der Website des jeweiligen Studierendenwerks bis zum Ablauf des 30.06. des Folgejahres und wird im Geschäftsbericht abgedruckt. Die Tatsache der Abgabe der Erklärung und deren Veröffentlichung ist Gegenstand der Abschlussprüfung. Es besteht Einigkeit darüber, dass die Abschlussprüferin bzw. der Abschlussprüfer die Einhaltung des Kodex nicht inhaltlich überprüft.

§ 5 Verwaltungsrat

(1) Dem Verwaltungsrat gehören an:

1. zwei Studierende der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf,
2. eine Studierende oder ein Studierender der Fachhochschule Niederrhein,
3. für zwei aufeinanderfolgende Amtsperioden eine Studierende oder ein Studierender der Fachhochschule Düsseldorf, anschließend für eine Amtsperiode eine Studierende oder ein Studierender der Fachhochschule Rhein-Waal, danach wieder von vorne beginnend;
(Hinweis: Aufgrund der Besetzung des Verwaltungsrates vor der Gesetzesänderung im Jahr 2014 wird zunächst für die Amtsperiode von April 2015 bis März 2017 eine Studierende oder ein Studierender von der Fachhochschule Düsseldorf gestellt, anschließend für die Amtsperiode von April 2017 bis März 2019 eine Studierende oder ein Studierender von der Fachhochschule Rhein-Waal, danach anschließend für zwei aufeinanderfolgende Amtsperioden von April 2019 bis März 2023 eine Studierende oder ein Studierender der Fachhochschule Düsseldorf, gefolgt von einer Amtsperiode mit einer Studierenden oder einem Studierenden der Fachhochschule Rhein-Waal von April 2023 bis März 2025.),
4. ein anderes Mitglied einer Hochschule im Zuständigkeitsbereich des Studierendenwerks. Dieses Mitglied stellt eine der beiden Kunsthochschulen im amtsperiodischen Wechsel, beginnend mit der Robert Schumann Hochschule Düsseldorf, die dann von der Kunstakademie Düsseldorf abgelöst wird. Dies gilt jedoch nur, sofern die Kunsthochschulen nicht zugleich das Mitglied gemäß Nummer 6 der Satzung stellen. In einem solchen Fall fällt dieser Platz der Hochschule zu, die gemäß Absatz 1 Nummer 3 nicht vertreten ist,
5. zwei Bedienstete des Studierendenwerks,
6. ein Mitglied des Rektorates/Präsidiums einer Hochschule im Zuständigkeitsbereich des Studierendenwerks,
7. eine Person mit einschlägigen Fachkenntnissen oder Berufserfahrung auf wirtschaftlichem, rechtlichem oder sozialem Gebiet.

(2) Die Mitglieder nach Absatz 1 Nummern 1, 2 und 3 der Satzung werden durch die Studierendenparlamente gewählt. Wenn eine Studierendenschaft binnen einer (durch das Studierendenwerk zu setzenden) angemessenen Frist von mindestens vier Wochen nicht die satzungsmäßigen Mitgliedschaften benennt, fallen freie Mitgliedschaften anderen Studierendenschaften in der folgenden Reihenfolge zu:

- bei Nummer 1 zuerst die nach Nummer 3 nicht beteiligte Fachhochschule, sodann die beiden Kunsthochschulen (zuerst die Kunstakademie Düsseldorf), abschließend nach Nummer 2.

- bei Nummer 2 zuerst die nicht beteiligte Fachhochschule nach Absatz 1 Nummer 3, sodann die beiden Kunsthochschulen (zuerst die Robert Schumann Hochschule Düsseldorf), sodann die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.
- (3) Das Mitglied nach Absatz 1 Nummer 4 der Satzung wird von den nicht studentischen Mitgliedern des jeweiligen Hochschulsensats (siehe § 5 Absatz 1 StWG) gewählt.
 - (4) Die Mitglieder nach Absatz 1 Nummer 5 der Satzung werden auf einer Personalversammlung in geheimer Abstimmung gewählt.
 - (5) Das Mitglied nach Absatz 1 Nummer 6 wird von den Leitungen (Rektoraten, Präsidien) der beteiligten Hochschulen bestimmt. Eine Bestellung hat frühzeitig zu erfolgen, damit Klarheit besteht, welche Hochschule das Mitglied nach Absatz 1 Nummer 4 zu stellen hat.
 - (6) Bei dem Mitglied nach Absatz 1 Nummer 7 der Satzung soll es sich um eine Persönlichkeit handeln, die insbesondere die Hochschulregion zu repräsentieren in der Lage ist. Sie wird von den übrigen Mitgliedern in einer Sitzung unter Leitung der oder des amtierenden Vorsitzenden gewählt (siehe § 8, Abs. 1 b dieser Satzung).
 - (7) Der Verwaltungsrat kann auf schriftlichen Antrag beratende nicht stimmberechtigte Mitglieder zulassen. Die in der jeweiligen Amtsperiode nicht vertretenen Studierendenschaften und Hochschulleitungen im Zuständigkeitsbereich des Studierendenwerks Düsseldorf werden auf schriftlichen Antrag als nicht stimmberechtigte Mitglieder zugelassen, soweit deren Wahl durch das jeweilige Studierendenparlament bzw. die Benennung durch die jeweilige Hochschulleitung erfolgt ist.
 - (8) Die Amtszeit der Mitglieder des Verwaltungsrates beginnt jeweils am 1. April und endet am 31. März des übernächsten Jahres. Bei einem späteren Beginn der Amtszeit verkürzt sie sich um den entsprechenden Zeitraum. Die Mitglieder des Verwaltungsrates gemäß § 5 Absatz 1 Nummern 1 bis 6 der Satzung sind durch die nach dem StWG zuständigen Gremien jeweils bis zum Ende der Vorlesungszeit des Wintersemesters zu wählen, in dem die Amtsperiode des Verwaltungsrates endet. Bei Nachrückern setzt die oder der Vorsitzende eine angemessene Frist. Die Mitglieder des Verwaltungsrates bleiben über ihre Amtszeit hinaus bis zur Konstituierung eines neuen Verwaltungsrates im Amt. Scheidet ein Mitglied aus, tritt ein Ersatzmitglied ein. Scheidet das Ersatzmitglied aus, so hat die oder der Vorsitzende dies dem zuständigen Wahlorgan unverzüglich mitzuteilen und es zur Neuwahl aufzufordern.
Verliert ein Mitglied des Verwaltungsrates im Laufe der Amtsperiode seinen Status, aufgrund dessen es in den Verwaltungsrat gewählt wurde, endet die Mitgliedschaft im Verwaltungsrat.
 - (9) Der Verwaltungsrat wählt neben der oder dem Vorsitzenden eine Stellvertreterin oder einen Stellvertreter, die oder der die Vorsitzende oder den Vorsitzenden bei Verhinderung oder Ausscheiden vertritt. Die oder der Vorsitzende und die Stellvertreterin oder der Stellvertreter sollen verschiedenen Gruppen nach § 5 Absatz 1 der Satzung angehören, dürfen aber nicht Bedienstete oder Bediensteter des Studierendenwerks sein.
 - (10) Die oder der Vorsitzende, die oder der stellvertretende Vorsitzende können bei Vorliegen eines wichtigen Grundes abgewählt werden. Zu einem solchen Beschluss ist die Mehrheit von mindestens sechs Mitgliedern des Verwaltungsrates erforderlich. Der Beschluss setzt eine entsprechende

Ankündigung in der vorläufigen Tagesordnung voraus und ist nur möglich bei gleichzeitiger Neuwahl eines anderen Mitglieds in das entsprechende Amt.

- (11) Die stimmberechtigten studentischen Mitglieder des Verwaltungsrates erhalten Sitzungsgelder in Höhe von 1/10 des BAföG-Höchstsatzes. Die/Der Vorsitzende erhält, soweit eine Zugehörigkeit einer der Gruppen gemäß § 5, Abs. 1, Ziffern 1, 2, 3 oder 7 dieser Satzung vorliegt, monatlich pauschal eine Aufwandsentschädigung von 1/5 des BAföG-Höchstsatzes. Die übrigen Mitglieder des Verwaltungsrates üben ihr Amt ehrenamtlich und unentgeltlich aus. Notwendige Reisekosten werden nach den Bestimmungen des Landesreisekostengesetzes auf schriftlichen Antrag erstattet.
- (12) Gemäß § 5, Absatz 3 StWG müssen mindestens vier Mitglieder des Verwaltungsrates Frauen sein. Bei der Aufforderung der Gremien, welche die Mitglieder des Verwaltungsrates zu entsenden haben, ist durch das Studierendenwerk ausdrücklich darauf hinzuweisen bzw. bei Notwendigkeit die Entsendung einer Frau abzufordern.
- Bei den Mitgliedern nach § 5, Absatz 1, Nummer 1 ist das Studierendenparlament für die Entsendung der beiden Mitglieder durch das Studierendenwerk ausdrücklich aufzufordern, mindestens eine Frau zu entsenden. Das betreffende Studierendenparlament muss mindestens eine Frau entsenden.
 - Bei dem Mitglied nach § 5, Absatz 1, Nummer 2 ist das Studierendenparlament für die Entsendung des Mitglieds durch das Studierendenwerk ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass zur Entsprechung des § 5, Absatz 3 StWG bevorzugt eine Frau zu entsenden ist.
 - Bei dem Mitglied nach § 5, Absatz 1, Nummer 3 ist das Studierendenparlament für die Entsendung des Mitglieds durch das Studierendenwerk ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass zur Entsprechung des § 5, Absatz 3 StWG bevorzugt eine Frau zu entsenden ist.
 - Bei dem Mitglied nach § 5, Absatz 1, Nummer 4 ist der für die Wahl des Mitglieds zuständige Senat der betreffenden Hochschule bzw. die betreffende Hochschule durch das Studierendenwerk ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass zur Entsprechung des § 5, Absatz 3 StWG bevorzugt eine Frau zu entsenden ist.
 - Bei den Mitgliedern nach § 5, Absatz 1, Nummer 5 ist der für die Wahl der Mitglieder zuständige Personalrat für die Entsendung der beiden Mitglieder durch das Studierendenwerk ausdrücklich aufzufordern, mindestens eine Frau zu entsenden. Der betreffende Personalrat muss mindestens eine Frau entsenden.
 - Bei dem Mitglied nach § 5, Absatz 1, Nummer 6 ist die für die Entsendung des Mitglieds federführende Hochschule durch das Studierendenwerk ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass zur Entsprechung des § 5, Absatz 3 StWG bevorzugt eine Frau zu entsenden ist.
 - Bei dem Mitglied nach § 5, Absatz 1, Nummer 7 ist der Verwaltungsrat verpflichtet, eine Frau zu wählen, soweit aus den Mitgliedern gemäß § 5, Absatz 1, Nummern 1 bis 6 bis zur Wahl der Person nach § 5, Absatz 1, Nummer 7 erst drei Frauen hervorgegangen sind. Sind bis zur Wahl der Person nach § 5, Absatz 1, Nummer 7 erst weniger als drei Frauen hervorgegangen, sind die zuständigen Gremien für die Entsendung der Mitglieder nach § 5, Absatz 1 bis 6 dementsprechend zu unterrichten, dass alle Wahlen erneut zu erfolgen haben, um § 5, Absatz 3 StWG entsprechen zu können.
 - Ersatzmitglieder, welche durch Wegfall des ursprünglichen Mitglieds zum Einsatz kommen, können nur dann als Ersatzmitglied eingesetzt werden, wenn dadurch § 5, Absatz 3 StWG erfüllt ist. Ansonsten muss das für das Ersatzmitglied betreffende Entsendungsgremium unterrichtet werden, dass eine Frau als Ersatzmitglied entsendet werden muss.

§ 6 Aufgaben des Verwaltungsrates

- (1) Die Aufgaben des Verwaltungsrates ergeben sich aus § 6 Absatz 1 Nummer 1 bis 11 StWG.
- (2) Sonstige Angelegenheiten im Sinne des § 6 Absatz 1 Nummer 12 StWG sind:
 1. Grundstücksübertragungen und -belastungen,
 2. Kreditaufnahmen,
 3. Richtlinien für die Benutzung der Einrichtungen des Studierendenwerkes.
- (3) Der Verwaltungsrat kann von der Geschäftsführung unter Beachtung der einschlägigen Gesetze zum Datenschutz und des Informationsfreiheitsgesetzes NRW Einsicht in Geschäftsvorgänge, nicht jedoch in Personalakten oder Förderungsakten des Amtes für Ausbildungsförderung, verlangen.

§ 7 Geschäftsordnung für den Verwaltungsrat

- (1) Der Verwaltungsrat gibt sich eine Geschäftsordnung. Diese muss mindestens regeln:
 1. Form und Frist der Einladungen zu Sitzungen,
 2. Durchführung der Sitzungen,
 3. Führung und Inhalt der Sitzungsniederschrift,
 4. Verfahren bei Wahlen und Abstimmungen,
 5. rechtzeitige Verständigung der Wahlgremien vor Ablauf der Amtsperiode.
- (2) Der Verwaltungsrat soll innerhalb der ersten zwei Monate der neuen Amtsperiode zu seiner konstituierenden Sitzung zusammentreten. Er wird von der oder dem noch amtierenden Vorsitzenden einberufen.

§ 8 Verfahrensgrundsätze

- (1) Die Verfahrensvorschriften des § 7 StWG gelten mit folgender Maßgabe:
 - a) Bei der Beschlussfassung über
 - 1) Erlass und Änderung der Beitragsordnung,
 - 2) Erlass und Änderung der Satzungist bei der ersten Abstimmung die Zweidrittelmehrheit (sechs Stimmen) erforderlich. Sind bei ordnungsgemäßer Einladung auf der ersten Sitzung zu dem entsprechenden Tagesordnungspunkt weniger als sechs stimmberechtigte Mitglieder anwesend, so ist bei einer zweiten Abstimmung in einer neu anzuberaumenden Sitzung die einfache Mehrheit der anwesenden Mitglieder erforderlich, sofern mehr als die Hälfte der Mitglieder anwesend ist und in der Einladung darauf hingewiesen worden ist.
 - b) Bei der Beschlussfassung über
 - 1) Erlass und Änderung von Richtlinien für die Geschäftsführung,
 - 2) Erlass und Änderung der Geschäftsordnung,
 - 3) Wahl der oder des Vorsitzenden des Verwaltungsrates,
 - 4) Wahl einer Person mit einschlägigen Fachkenntnissen oder Berufserfahrung auf wirtschaftlichem, rechtlichem oder sozialem Gebiet,

- 5) Vorschläge für die Bestellung einer Geschäftsführerin oder eines Geschäftsführers und deren oder dessen Abberufung,
- 6) Beschluss über den Wirtschaftsplan und den Jahresabschluss,
- 7) Gründung von Unternehmen in privater Rechtsform oder Verträge über Beteiligungen an Unternehmen

ist bei der ersten Abstimmung die Mehrheit der Stimmen der gesetzlichen Mitglieder (fünf Stimmen) und bei einer zweiten Abstimmung in einer neu anzuberaumenden Sitzung die einfache Mehrheit der anwesenden Mitglieder erforderlich, sofern mehr als die Hälfte der Mitglieder anwesend ist und in der Einladung darauf hingewiesen worden ist.

- (2) Die Sitzungen des Verwaltungsrates sind in der Regel nicht öffentlich. Die Beratungen in nicht öffentlicher Sitzung sind vertraulich. Der Verschwiegenheitspflicht unterliegen alle Mitglieder und Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Unberührt hiervon bleibt, dass die Mitglieder über Beschlüsse und den Stand der Beratungen, nicht aber über die Beratungen selbst, die durch sie Vertretenen unterrichten können, wenn dies der Verwaltungsrat nicht im Einzelfall ausschließt.

Soweit der Verwaltungsrat dies ausdrücklich beschließt, können Teile der Verwaltungsratsitzung die Öffentlichkeit zulassen. Dies gilt jedoch ausdrücklich nicht für:

1. Personalangelegenheiten,
2. Angelegenheiten betreffend die Person/en der Geschäftsführerin und/oder des Geschäftsführers,
3. Immobilienangelegenheiten,
4. Darlehensangelegenheiten,
5. Datenschutzrelevante Angelegenheiten.

Beschlussfassungen erfolgen ausschließlich in nicht-öffentlicher Sitzung.

§ 9 Stellung und Aufgaben der Geschäftsführung

- (1) Die Geschäftsführung leitet das Studierendenwerk selbstständig und eigenverantwortlich. Sie vertritt das Studierendenwerk gerichtlich und rechtsgeschäftlich (§ 9 StWG).
- (2) Ein Mitglied der Geschäftsführung ist Beauftragte oder Beauftragter für den Haushalt; ihr oder ihm obliegt neben der Aufstellung des Wirtschaftsplanes und des Jahresabschlusses die laufende Wirtschaftsführung auf der Grundlage des Wirtschaftsplanes. Sie oder er kann Aufgaben bei der Ausführung des Wirtschaftsplanes anderen Bediensteten übertragen. Die Geschäftsführung vollzieht den Wirtschaftsplan einschließlich Stellenübersicht. Soweit die Geschäftsführung aus mehr als einer Geschäftsführerin oder einem Geschäftsführer besteht, bestimmt der Verwaltungsrat eine der beiden Personen zur Sprecherin bzw. zum Sprecher der Geschäftsführung.
- (3) Die Geschäftsführung, jeweils auch einzeln, ist Vorgesetzte oder Vorgesetzter aller Bediensteten des Studierendenwerks.
- (4) Die Geschäftsführung, jeweils auch einzeln, hat das Hausrecht.
- (5) Die Geschäftsführung stellt, soweit erforderlich bzw. vom Verwaltungsrat beschlossen, einen Geschäftsverteilungsplan und eine allgemeine Geschäftsordnung für das Studierendenwerk auf.

- (6) Soweit die Geschäftsführung aus nur einer Person besteht, kann diese eine ständige Vertreterin oder einen ständigen Vertreter bestellen. Eine solche Bestellung hat derart zu erfolgen, dass diese Bestellung automatisch endet, sofern der Verwaltungsrat eine zweite Person zur Geschäftsführung bestellt. Dieser ständigen Vertreterin oder diesem ständigen Vertreter können weitere Aufgaben zur ständigen Erledigung übertragen werden. Die Bestellung oder Abberufung einer ständigen Vertreterin oder eines ständigen Vertreters sind dem Verwaltungsrat anzuzeigen.
- (7) Die Geschäftsführung berichtet dem Verwaltungsrat regelmäßig über die Lage des Studierendenwerks, insbesondere über die wirtschaftliche Situation und über die Ausführung von Beschlüssen des Verwaltungsrates.
- (8) Die beratende Teilnahme der Geschäftsführung an den Sitzungen des Verwaltungsrates schließt das Recht zur Stellung von Anträgen ein.

§ 10 Leitende Angestellte

- (1) Zur Einstellung und Entlassung von Angestellten mit Abteilungsleitungsfunktion ist die Zustimmung des Verwaltungsrates erforderlich.
- (2) Die Bestimmungen des LPVG NW bleiben hiervon unberührt.

§ 11 Wirtschaftsplan

- (1) Der Wirtschaftsplan für das jeweils folgende Wirtschaftsjahr soll bis zum 30. November des laufenden Jahres durch den Verwaltungsrat beschlossen sein.
- (2) Der Wirtschaftsplan besteht aus dem Erfolgsplan, der Stellenübersicht, dem Finanzplan und dem Investitionsplan. Er muss ausgeglichen sein.
- (3) Wirtschaftsjahr ist das Kalenderjahr.

§ 12 Jahresabschluss

- (1) Der von der dazu bestimmten Geschäftsführerin oder dem dazu bestimmten Geschäftsführer bis zum 31. März eines jeden Jahres aufgestellte Jahresabschluss wird von einer Wirtschaftsprüferin oder einem Wirtschaftsprüfer geprüft, die oder den der Verwaltungsrat bestimmt.
- (2) Der von der dazu bestimmten Geschäftsführerin oder dem dazu bestimmten Geschäftsführer zu erstellende Geschäfts- und Lagebericht ist zusammen mit dem geprüften Jahresabschluss dem Verwaltungsrat vorzulegen. Bis zu diesem Zeitpunkt soll auch der geprüfte Jahresabschluss des Vorjahres festgestellt sein.

(3) Für den Jahresabschluss gelten die Vorschriften des Handelsgesetzbuches für Große Kapitalgesellschaften entsprechend.

§ 13 Bekanntmachungen und In-Kraft-Treten

(1) Die Satzung und die Beitragsordnung des Studierendenwerks sowie der Jahresabschluss werden in einem Mitteilungsblatt des Studierendenwerks Düsseldorf veröffentlicht. Ergänzend hierzu erfolgt in den Amtlichen Bekanntmachungen aller Hochschulen im Zuständigkeitsbereich des Studierendenwerks eine Veröffentlichung zur zusätzlichen Information.

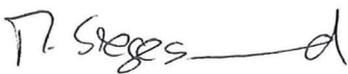
(2) Die Satzung und die Beitragsordnung müssen von der Vorsitzenden oder dem Vorsitzenden des Verwaltungsrates und einem Mitglied der Geschäftsführung unterzeichnet sein.

(3) Diese Satzung tritt am 27.02.2015 unter Ersetzung der Satzung vom 06.12.2004 in Kraft.

Ausgefertigt aufgrund des Beschlusses des Verwaltungsrates vom 10. Februar 2015 sowie der Genehmigung des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen vom 27.02.2015.

Düsseldorf, den 27.02.2015

gez. Marko Siegesmund



Marko Siegesmund

Vorsitzender des Verwaltungsrates

gez. Zehetner



Frank Zehetner

Geschäftsführer

Beitragsordnung des Studierendenwerks Düsseldorf vom 10.02.2015

Der Verwaltungsrat des Studierendenwerks Düsseldorf hat aufgrund des § 6, Abs. 1, Nummer 2, des Gesetzes über die Studierendenwerke im Land Nordrhein-Westfalen (Studierendenwerkgesetz – StWG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 29. September 2014 (GV. NRW. 2014, S. 596 - 600) folgende Neufassung der Beitragsordnung beschlossen:

§ 1

(1) Für das Studierendenwerk Düsseldorf wird in jedem Semester von allen immatrikulierten Studierenden der

- Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf,
- Fachhochschule Düsseldorf,
- Kunstakademie Düsseldorf,
- Robert Schumann Hochschule Düsseldorf,
- Hochschule Niederrhein und der
- Hochschule Rhein-Waal

ein Sozialbeitrag gemäß § 12 Abs. 5 StWG erhoben.

(2) Die Beitragspflicht erstreckt sich auch auf die beurlaubten Studierenden. Dies gilt nicht für Studierende, die wegen eines Auslandsstudiums oder wegen Krankheit beurlaubt worden sind. Bei einer Befreiung von der Beitragspflicht wegen Krankheit ist durch Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung gegenüber der betreffenden Hochschule nachzuweisen, dass ein ordnungsgemäßes Studium nicht möglich ist.

§ 2

Der Sozialbeitrag gemäß § 12 Abs. 5 StWG beträgt für die beitragspflichtigen Studierenden 79,00 Euro je Studierender/Studierendem je Semester und wird für allgemeine Zwecke des Studierendenwerks erhoben.

§ 3

(1) Der Beitrag wird jeweils fällig

- a) mit der Einschreibung,
- b) mit der Rückmeldung oder mit der Beurlaubung.

Bei der Einschreibung, Rückmeldung oder Beurlaubung ist die Zahlung des Beitrages gegenüber der betreffenden Hochschule nachzuweisen.

(2) Der Beitrag wird für das Studierendenwerk Düsseldorf von der jeweiligen Hochschule oder Einrichtung, an der die Studierende/der Studierende eingeschrieben wird, eingezogen.

(3) Die Beiträge sind von den Hochschulen durch Abschlagszahlungen zeitnah an das Studierendenwerk weiterzuleiten und spätestens bis zum Ende des jeweiligen Semesters abzurechnen.

§ 4

Der Beitrag kann nicht erlassen, ermäßigt oder gestundet werden. Ist die Exmatrikulation oder der Widerruf der Einschreibung vor Beginn der Vorlesungszeit des Semesters erfolgt, für das der Sozialbeitrag bereits geleistet wurde, ist insoweit der Sozialbeitrag zurückzuerstatten; im Übrigen besteht kein Anspruch auf anteilige Rückzahlung.

§ 5

Diese Beitragsordnung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung in Kraft. Die Beitragssätze gelten ab Wintersemester 2013/2014. Jegliche vorherige Beitragsordnungen treten gleichzeitig außer Kraft.

Düsseldorf, den 10.02.2015

gez. Siegesmund



Marko Siegesmund

Vorsitzender des Verwaltungsrates

gez. Zehetner



Frank Zehetner

Geschäftsführer