



## **Dienstvereinbarung über den Einsatz eines Helpdesk-Systems (zendesk) an der Akademie der Bildenden Künste München**

Zur Gewährleistung der schutzwürdigen Belange der Beschäftigten sowie der berechtigten Interessen der Dienststelle schließen die Akademie der Bildenden Künste München und der Personalrat gemäß Art. 73 in Verbindung mit Art. 75 a Abs. 1 BayPVG folgende Dienstvereinbarung:

### **§ 1 Gegenstand der Dienstvereinbarung**

- (1) Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen der EDV-Abteilung und ihren Nutzern wird ein computergestützter Kundenservice eingerichtet. Hierbei sind die datenschutzrechtlichen Vorschriften von den Beteiligten einzuhalten. Zu diesem Zweck gelangt als sogenanntes Ticketsystem eine spezialisierte Software (zendesk) zum Einsatz.
- (2) Dieses Ticketsystem ermöglicht es den Nutzern Störungsmeldungen, Anfragen und Beratungswünsche per E-Mail an die EDV-Abteilung zu übermitteln. Diese Mitteilungen (im Folgenden als Ticket bezeichnet) werden im Ticketsystem erfasst und dokumentiert.
- (3) Den Mitarbeitern der EDV-Abteilung ermöglicht es, die Nutzerwünsche entgegenzunehmen, dem Nutzer gegebenenfalls eine entsprechende E-Mail als Antwort zu schicken und den Ablauf der Ticketbeantwortung zu dokumentieren und zu überwachen.

### **§ 2 Zweck der Dienstvereinbarung**

Zweck der Dienstvereinbarung ist es, die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Ticketsystems in der AdBK zu regeln und gleichzeitig diese Daten vor Missbrauch zu schützen.

### **§ 3 Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten (Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Beamtinnen und Beamte), Mitglieder und Angehörigen der AdBK sowie für sonstige Nutzer des Ticketsystems.

### **§ 4 Datenverarbeitung, der Kreis der Betroffenen**

- (1) Von der Verarbeitung personenbezogener Daten sind alle Beteiligten (Nutzer und Bearbeiter) betroffen.



- (2) Es werden im Ticketsystem gespeichert: Anrede, Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse und das jeweilige Anliegen. Die von den EDV-Mitarbeitern zu Nutzeranfragen erstellten Antworten und Notizen werden ebenfalls im Ticketsystem abgelegt.
- (3) Erfordert die Lösung eines IT-Problems einen Vorort-Einsatz, so können weitere Angaben notwendig sein, die der Nutzer mit der Nutzeranfrage übermitteln muss. So sind vom Nutzer in seiner Anfrage gegebenenfalls noch folgende Angaben zu liefern: Telefonnummer, Gebäude, Raumnummer (bei gewünschten Vorort-Besuch)
- (4) Erfordert die Lösung eines IT-Problems die Hinzuziehung Dritter, wie etwa Hersteller, Entwickler oder Lieferanten, wird das Anliegen nach Möglichkeit zur Lösung in pseudonymisierter Form an diese weitergeleitet.

## **§ 5 Zweckbegrenzungen**

- (1) Die in § 4 geregelten personenbezogenen Daten der Bearbeiter und Nutzer dienen der Identifikation der Person und der Kommunikation zwischen Nutzer und Bearbeiter. Einige personenbezogene Nutzerdaten werden gemäß § 4 Abs. 3 nur bei Bedarf verarbeitet.
- (2) Die Tickets dienen der Dokumentation der Anfragen. Abfrage und Antwort bilden eine inhaltliche Einheit, d. h. die Antwort des Bearbeiters muss sich genau auf diese Anfrage beziehen. Der Inhalt eines Tickets unterliegt der Vertraulichkeit.
- (3) Aus den Tickets dürfen Anleitungen sowie Sammlungen zu häufig Fragen ohne unmittelbaren Personenbezug erstellt werden.
- (4) Statistische Auswertungen werden nicht vorgenommen.
- (5) Die anfallenden Login- und Ticketdaten werden nicht für eine personenbezogene Leistungserfassung und Leistungsbewertung benutzt.

## **§ 6 Dateneinsicht, Datenkorrektur, Datenlöschung**

- (1) Jeder Nutzer hat jederzeit das Recht, seine im System gemäß § 4 gespeicherten personenbezogenen Daten einzusehen und in begründeten Fällen (insbesondere Fehlerhaftigkeit, Missbrauch der Daten) das Recht auf Änderung oder Sperrung seiner personenbezogenen Daten im Ticketsystem.
- (2) Die bearbeiteten Tickets werden spätestens nach 40 Tagen gelöscht. Auf Wunsch des Kunden erfolgt die Löschung seines/seiner Tickets auch vor Ablauf dieser Frist.



(3) Eine Archivierung der Abfragen und erteilten Antworten in Form von Papierausdrucken ist unzulässig.

(4) Die datenschutzrechtlichen Betroffenenrechte bleiben unberührt.

## **§ 7 Systemverantwortung**

(1) Als Systemverantwortliche werden Systemadministratoren eingesetzt.

(2) Diese stellen neben ihren administrativen Aufgaben sicher, dass Impressum, Datenschutzinformation und eine Erklärung zur Barrierefreiheit für die Nutzenden des Systems bereit steht.

(3) Die Namen der Systemadministratoren für das Ticketsystem sind der Anlage 1 dieser Dienstvereinbarung zu entnehmen. Änderungen werden den Mitarbeitern und dem Personalrat mitgeteilt.

(4) Nur die Systemadministratoren haben einen (zudem passwortgeschützten) Zugang zum Administratorbereich des Ticketsystems. Eine Weitergabe der personenbezogenen Daten an Dritte, abgesehen von § 4 Abs. 4 ist grundsätzlich untersagt.

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

(1) Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft und gilt unbefristet.

(2) Diese Dienstvereinbarung kann von beiden Seiten mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt werden.

(3) Einvernehmliche Änderungen der Dienstvereinbarung sind jederzeit möglich. Nicht als Änderung gilt die Systempflege und Wartung, insbesondere das Einspielen von Updates der Systemlösung.

(4) Nach einer Kündigung der Dienstvereinbarung gilt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung diese weiter. Die Akademie und der Personalrat verpflichten sich, nach Eingang der Kündigung unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufzunehmen.

## **§ 9 Salvatorische Klausel**



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

München den, 26.07.2019

Akademie der Bildenden Künste München

Die Kanzlerin

  
Corinna Deschauer

Vorsitzende der Personalvertretung

  
Eva Krehl



Anlage 1

zur Dienstvereinbarung über den Einsatz eines Helpdesk-Systems (zendesk)  
an der Akademie der Bildenden Künste München vom 26.07.2019

Systemadministratoren für das Ticketsystem

1. Herr Ludwig Geiken-Moosreiner
2. Herr Said Jawadi