

Dienstvereinbarung über den Einsatz eines IT-Fernwartungssystems

zwischen der Universität Passau,
vertreten durch den Präsidenten und den Kanzler,

und

dem Personalrat der Universität Passau,
vertreten durch den Vorsitzenden

§ 1

Gegenstand und Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Regelung ist der Einsatz eines IT-Fernwartungssystems durch die hierzu bevollmächtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (im Folgenden Helpdesk-Personal). Das Helpdesk-Personal erhält über das Netzwerk einen kontrollierten Zugriff auf den Computer von Beschäftigten mit deren Einwilligung und Mitwirkung. Dadurch kann es Aktionen auf deren Computer verfolgen oder durchführen, ohne sich selbst an diesen Arbeitsplatz zu begeben. Tastatureingaben, Mausbewegungen und Bildschirmausgaben werden vom entfernt stehenden Computer der Beschäftigten auf den Arbeitsplatz des Helpdesk-Personals übertragen.

§ 2

Geltungsbereich

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Einrichtungen der Universität und für alle Beschäftigten im Sinne von Art. 4 BayPVG.

§ 3

Zielsetzung

- (1) Ein IT-Fernwartungssystem soll die Bedingungen für den Einsatz des Servicepersonals für die Wartung, die Instandsetzung und die Lösung von Softwareproblemen in Zusammenarbeit mit den Beschäftigten vereinfachen, die Effizienz erhöhen und Einsatzwegezeiten zu den Computern der Beschäftigten reduzieren.
- (2) Der durch ein IT-Fernwartungssystem ermöglichte Zugriff darf nur im Rahmen der unter Absatz 1 genannten Bedingungen und für dienstliche Erfordernisse genutzt werden. Die Universität schützt das System gegen unbefugte Zugriffe von innen und außen.
- (3) Die Universität darf Daten, die beim Einsatz eines Fernwartungssystems anfallen, nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten verwenden.

§ 4 Beschreibung und Dokumentation

- (1) Ausschließlich die Beschäftigten geben den Anstoß für den Einsatz des IT-Fernwartungssystems, indem sie auf ihrem Computer das Fernwartungsprogramm starten und Kontakt mit dem zuständigen Helpdesk-Personal aufnehmen. Die Beschäftigten bevollmächtigen das Helpdesk-Personal erst durch Eingabe eines Verbindungscode, den dieses für die Sitzung erzeugt und ihnen mitteilt. Die Beschäftigten können die Aktivitäten der Fernwartung jederzeit mitverfolgen und durch Programmfunktionen abbrechen.
- (2) Auf dem Rechner der Beschäftigten werden ausschließlich in der Anlage dokumentierte Teile des Fernwartungsprogramms dauerhaft installiert. Für den Einsatz der Software benötigen die Beschäftigten keine Administratorrechte des Arbeitsplatzrechners.
- (3) Technische Dokumentationen eingesetzter Software-Produkte sind als Anlagen Teil der Dienstvereinbarung.

§ 5 Rechte der Beschäftigten

Die Fernwartung ist ein Dienstleistungsangebot, das Beschäftigte im Bedarfsfall annehmen, aber auch ablehnen können.

§ 6 Rechte des Personalrats

Der Personalrat hat Zugang zu allen Stellen, die das Fernwartungsprogramm nutzen, und kann auf allen Ebenen des Systems dessen ordnungsgemäße Verwendung und die Einhaltung des Datenschutzes kontrollieren.

§ 7 Datenschutz

- (1) Die Universität legt unter Beachtung der Zweckbestimmung des IT-Fernwartungssystems und der Minimierung der Anzahl der Zugriffsberechtigten das Helpdesk-Personal fest und dokumentiert dies in geeigneter Weise.
- (2) Das jeweilige Helpdesk-Personal wendet das IT-Fernwartungssystem nur in seinem Zuständigkeitsbereich an.
- (3) Das Helpdesk-Personal darf notwendige Daten nur im erforderlichen Umfang einsehen. Alle eingesehenen Daten sind vertraulich zu behandeln. Persönliche Daten der Beschäftigten dürfen ohne deren Einverständnis nicht eingesehen, übertragen, gelöscht oder modifiziert werden.
- (4) Die Universität speichert keine Verbindungsdaten wie Zeit, Datum, Dauer der Support-Session, IP-Adressen der beteiligten Computer und Benutzernamen des Helpdesk-Personals. Damit ist nicht nachvollziehbar, wer wann wem Hilfe geleistet hat.

§ 8

Kennntnis der Dienstvereinbarung

Das Helpdesk-Personal ist in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung hinzuweisen. Die Unterweisung ist in einer Unterschriftenliste mit Datum zu dokumentieren.

§ 9

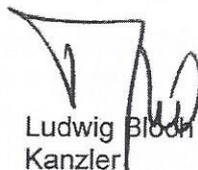
Inkrafttreten und Geltungsdauer

- (1) Die Dienstvereinbarung tritt mit Unterzeichnung sofort in Kraft. Sie ersetzt die Dienstvereinbarung über den Einsatz eines IT-Fernwartungssystems auf Basis der Fernwartungssoftware Ultra VNC vom 7. Mai 2010.
- (2) Für die Kündigung der Dienstvereinbarung gilt Art. 73 Abs. 4 des Bayerischen Personalvertretungsgesetzes in der jeweils gültigen Fassung. Die Vertragsparteien müssen unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufnehmen. Bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung gilt die bisherige fort.
- (3) Die Möglichkeit der Vertragsparteien, die Dienstvereinbarung jederzeit in beiderseitigem Einvernehmen zu verändern, bleibt unberührt. Änderungen der Anlagen stimmen die Vertragsparteien außerhalb der förmlichen Änderung der Dienstvereinbarung schriftlich miteinander ab.

Passau, 03. August 2011



Professor Dr. Walter Schweitzer
Präsident



Ludwig Bloch
Kanzler



Robert Cieplik
Personalratsvorsitzender

Anlage zur Dienstvereinbarung über den Einsatz eines IT-Fernwartungssystems

Inhaltsverzeichnis

1. UltraVNC.....	1
1.1. Einsatz unter Windows XP	1
1.2. Einsatz unter Windows 7.....	1

1. UltraVNC

Die Software UltraVNC steht über www.uvnc.com zum Download zur Verfügung und kann gemäß der GNU General Public License genutzt werden.

1.1. Einsatz unter Windows XP

Die benötigte Software wird den Beschäftigten über das Netzwerk als zentral installiertes Programm zur Verfügung gestellt. Dieses Programmverzeichnis ist schreibgeschützt. Veränderungen an den Dateien können nur das Rechenzentrum, die IT-Verwaltung bzw. die IT der Universitätsbibliothek vornehmen.

Eine vom Rechenzentrum erstellte Software (= Wrapper) ergänzt das Programm Ultra VNC. Sie erleichtert durch automatische Übergabe der notwendigen Kommandozeilenparameter den Start von Ultra VNC.

Der Wrapper für das Helpdesk-Personal unterscheidet sich vom Wrapper der Anwender. Der Wrapper des Helpdesk-Personals errechnet aus der IP-Adresse des Helpdesk-PCs und einer aus dem Bereich von 5500 bis 5600 zufällig gewählten Portnummer den Support-Code (6-stellige Zahl), der dem Anwender mitgeteilt werden muss. Der Anwender startet seinen Wrapper und wird nach dem Support-Code gefragt. Aus dieser Eingabe errechnet der Anwender-Wrapper die Verbindungsdaten. Diese Verbindungsdaten werden als Kommandozeilenparameter beim Start von Ultra-VNC auf dem Anwender-PC verwendet.

Der Aufbau der Verbindung erfolgt vom Anwender-PC zum Helpdesk-PC, der im sogenannten Listening-Mode auf den Verbindungsaufbau wartet.

1.2. Einsatz unter Windows 7

Abweichend von der unter 1.1 angegebenen Dokumentation für Windows XP ist es bei Windows 7 notwendig, dem Programm WINVNC.EXE den Zugriff auf Netzwerkressourcen in der Windows-Firewall freizuschalten. Hierzu wird beim Start der Fernwartung, der notwendige Firewall-Eintrag vorgenommen, sofern er noch nicht vorhanden ist.