

Dienstvereinbarung über den Einsatz von Fernwartungssoftware

Inhaltsübersicht: Seite

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Rechtscharakter u. Gegenstand	1
1.2 Grundsätze u. Begriffsbestimmungen	1
1.3 Arten der Fernwartung	1
1.4 Einsatzziele der Fernwartung	2

2. Schutzrechte

2.1 Einsatz der Fernsteuerungssoftware	2
2.2 Rechte der Mitarbeiter/innen	2
2.3 Datenschutz	3
2.4 Rechte der Personalvertretung	3

3. Schlußbestimmungen

3.1 Inkrafttreten	3
3.2 Kündigung	3
3.3 Nachwirkung	3

**Zwischen der Stadt Nürnberg,
vertreten durch den
Oberbürgermeister
und dem Gesamtpersonalrat,
vertreten durch den
Vorsitzenden**

wird gem. Art. 73 BayPVG folgende
Dienstvereinbarung über den Einsatz von
Fernwartungssoftware abgeschlossen.

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Rechtscharakter und Gegenstand

1.1.1 Diese Dienstvereinbarung ist eine
Ergänzung im Sinn von Art. 15 der Rah-
mendienstvereinbarung über den Einsatz
von Informations- und Kommunikations-
techniken (RDVluK).

1.1.2 Die Dienstvereinbarung über die au-
tomatisierte Verarbeitung von Personal-
daten (PersDV) wird berücksichtigt.

1.1.3 Die Vereinbarung regelt den Einsatz
von Software, die für Fernwartungsauf-
gaben eingesetzt wird.

1.2 Grundsätze und Begriffsbestimmungen

Fernwartungssoftware ist ein Hilfsmittel für
die Systemadministration in Computer-
netzwerken. Sie ermöglicht Administra-
torinnen und Administratoren (Systemad-
ministration) zur Erfüllung ihrer Aufgaben
auf Workstations oder Server vom Arbeits-
platz aus über das Netzwerk zuzugreifen.
Fernwartungssoftware kann weiterhin zur
Fehlersuche und -beseitigung eingesetzt
werden. Dabei kann durch den Fernzugriff
auf den Rechner die Kontrolle und die
Steuerung (Anzeige des Bildschirminhal-
tes, Funktion von Tastatur, Maus und Pro-
grammen, Zugriff auf Daten) übernommen
werden.

1.3 Arten der Fernwartung

1.3.1 Interne Fernwartung

Interne Fernwartung liegt dann vor, wenn
ein Rechner der Stadt Nürnberg durch die
Systemadministration der Stadt Nürnberg,
ausgehend von einem Rechner im städti-
schen Netzwerk ferngesteuert wird.

Sind bei Dienststellen der Stadt Nürnberg
bereits vor in Kraft treten dieser Dienstver-
einbarung Softwareprodukte zur Fernwar-
tung im Einsatz, die nicht dem städtischen
Standard entsprechen, ist innerhalb von
drei Monaten nach in Kraft treten dieser
Dienstvereinbarung mit der Personalvertre-
tung eine Vereinbarung über den weiteren
Einsatz dieser Software zu treffen. Vor-
aussetzung ist, dass die Anforderungen
dieser Dienstvereinbarung erfüllt sind.

1.3.2 Externe Fernwartung

Wird beim Einsatz von DV-Systemen mit
Herstellern/Lieferanten ein Pflege- bzw.
Wartungsvertrag vereinbart, der den exter-
nen Zugriff auf Hard- und Software bei der
Stadt Nürnberg regelt, sind zusätzliche

technische und organisatorische Maßnahmen Voraussetzung, die durch diese Dienstvereinbarung nicht abgedeckt sind. Hierfür sind gesonderte Vorschriften zu beachten.

1.4 Einsatzziele der Fernwartung

Die Fernwartungssoftware dient dazu, Servicezeiten vor Ort, die durch immer komplexere Betriebssysteme und Softwareprodukte bedingt sind, zu verringern und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schneller und effizienter zu unterstützen. Dabei wird für die Systemadministration die Fehlersuche und -feststellung vereinfacht und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt am PC nachvollziehbar gestaltet.

Die Fernwartungssoftware ist außerdem ein notwendiges Hilfsmittel für den Einsatz eines zentralen User-Help-Desk und gewährleistet eine reibungslose Wartung und Pflege (z.B. Updates) der Arbeitsstationen und Server.

2. Rechte und Pflichten

2.1 Einsatz der Fernwartungssoftware

2.1.1 Grundsatz

Der Einsatz der Fernwartungssoftware erfolgt lediglich zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder zur Wartung und Pflege (z.B. Updates) der Arbeitsstationen und Server.

Die Herstellung und der Betrieb einer Fernwartungsverbindung zu einem Server oder einem Arbeitsplatz-PC darf ausschließlich durch befugtes Personal der Systemadministration erfolgen.

Die Verbindung darf nur für die Dauer der unmittelbaren Problemlösung aufrechterhalten werden.

2.1.2 Zugriffsberechtigung

Die Zugriffsberechtigung ist durch System-Authentifikation und -Identifikation (Anmeldung am System mit Administrationsrechten) nachzuweisen.

2.1.3 Dokumentation/Verpflichtung

Die Dienststelle dokumentiert unter Angabe von Umfang und Zeitraum, welche ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berechtigt sind, Fernwartung durchzuführen.

Diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unterschriftlich zu verpflichten, den Fernwartungszugang nur unter den Voraussetzungen dieser Dienstvereinbarung zu nutzen.

2.1.4 Vorgesetztenfunktion

Vorgesetzte dürfen im eigenen Leitungsbe-
reich keine Fernwartung durchführen (Unvereinbarkeit von Vorgesetztenfunktion und Administrationsrechten in der Fernwartung).

2.2. Rechte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

2.2.1 Informationspflicht

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an Rechnern mit Fernwartungsoption arbeiten, sind

- über diese Dienstvereinbarung zu unterrichten,
- vor dem ersten Einsatz über die Möglichkeiten der Fernwartung aufzuklären und
- bei jeder Verbindungsherstellung automatisch auf die Einsatzbedingungen der Software hinzuweisen.

2.2.2 Zustimmung

Ist eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter an dem zu wartenden System angemeldet, darf die Herstellung der Verbindung nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters erfolgen. Der dazu notwendige Benutzerdialog ist allgemein verständlich in deutscher Sprache abgefasst. Jeder Schritt der Fernwartung kann am Bildschirm mitverfolgt werden.

2.2.3 Leistungs- und Verhaltenskontrollen

Eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die Möglichkeiten der Fernwartung ist nicht zulässig.

2.2.4 Beweisverwertungsverbot

Informationen, die unter Verstoß gegen die vorgenannten Bestimmungen erhoben oder verarbeitet wurden, sind als Beweismittel zur Begründung personeller Maßnahmen (z.B. Abmahnung, Versetzung, Kündigung) nicht zulässig; hierauf gestützte Einzelmaßnahmen sind unwirksam.

2.3 Datenschutz

2.3.1 Personenbezogene Daten

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besteht die besondere Sorgfaltspflicht, Fernwartungsarbeiten so durchführen zu lassen, dass der Systemadministration grundsätzlich keine personenbezogenen oder -beziehbaren Daten bekannt werden.

2.3.2 Abbruch der Fernwartungsverbindung durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter

Stellt die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter fest, dass während der Fernwartung auf Daten zugegriffen wird, die offenkundig nicht für die Störungsbeseitigung erforderlich sind, ist die Fernwartungsverbindung über die Funktion der Fernwartungssoftware oder durch Deaktivierung der Netzverbindung (z.B. Entfernen des Netzkabels) unverzüglich abubrechen.

2.3.3 Dokumentation/Protokollierung

Jede Herstellung und Beendigung einer Verbindung mit einem entfernten Rechner über das Fernwartungsprogramm wird automatisiert zentral beim Amt für Organisation und Informationsverarbeitung protokolliert.

Folgende Daten werden dabei gespeichert:

- Datum und Uhrzeit der Verbindungsherstellung/des Verbindungsendes,
- Netzadresse und Name des Computers der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters,
- Netzadresse und Name des Computers der Systemadministration,
- Benutzerkennung der Systemadministration.

Die Protokolle werden beim Amt für Organisation und Informationsverarbeitung zwei Monate aufbewahrt und können stichprobenartig oder anlassbezogen durch den

Datenschutzbeauftragten der Stadt Nürnberg und die Personalvertretung kontrolliert werden. Weitergehende personenbezogene Auswertungen sind nur mit Zustimmung der Personalvertretung zulässig

Zusätzlich erfolgt eine Protokollierung auf dem Rechner der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters im Ereignisprotokoll.

2.4 Rechte der Personalvertretung

Die Personalvertretung ist jederzeit berechtigt, die Einhaltung dieser Dienstvereinbarung zu überprüfen.

3. Schlussbestimmungen

3.1 Inkrafttreten

Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.03.2003 in Kraft.

3.2 Kündigung

Sie kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Nach der Kündigung werden unverzüglich Verhandlungen über eine neue Dienstvereinbarung aufgenommen.

3.3 Nachwirkung

Die Ungültigkeit oder Kündigung einzelner Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung führen nicht zur Ungültigkeit oder Kündigung der gesamten Dienstvereinbarung.

Bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung gilt diese Dienstvereinbarung weiter.

Nürnberg,
21.01.2003

Stadt Nürnberg

gez. Dr. Maly

Oberbürgermeister

Nürnberg,
27.01.2003

Gesamtpersonalrat

gez. Mimler

Vorsitzender