



# Amtliche Bekanntmachungen

Herausgegeben von der

**Präsidentin**

der Fachhochschule Münster

Hüfferstraße 27

48149 Münster

Fon +49 251 83-64019

05.08.2009

Nr. 71/2009

Seite 508 - 512

Ergänzung zur Dienstvereinbarung - Einführung und Einsatz von  
Informationstechnik-Systemen zum Einsatz einer Fernwartungssoftware und  
eines Ticketsystems

**Fachhochschule Münster**  
**- University of Applied Sciences -**

**Ergänzung zur**  
**Dienstvereinbarung**  
**Einführung und Einsatz von Informationstechnik-Systemen**  
**vom**  
**zum Einsatz einer Fernwartungssoftware und eines Ticketsystems**

**zu § 6 Abs. 3**

Erfolgen notwendige Eingriffe im Wege der Fernwartung an Arbeitsplatzrechnern von Beschäftigten, so ist dies jeweils nur mit entsprechendem Einverständnis der oder des Beschäftigten zulässig. Das Einverständnis ist jederzeit widerruflich. Die Sätze 1 und 2 gelten nicht für Updates von Software, die automatisiert erfolgen.

Rechner in besonders sensiblen Bereichen werden von der Fernwartung auf Antrag hin ausgenommen oder nur vom Second Level Support betreut. Eine Liste dieser Rechner wird den Personalräten mit Inkrafttreten der Dienstvereinbarung übersandt; weitere Ausnahmen werden ihnen mitgeteilt.

Die Fernwartung wird von Beschäftigten der Datenverarbeitungszentrale, der Zentralverwaltung und der Fachbereiche aufgrund eines definierten Berechtigungskonzepts wahrgenommen. Das Berechtigungskonzept sowie Aktualisierungen werden den Personalräten zur Verfügung gestellt. Studentische Hilfskräfte werden nach entsprechender Unterweisung nur im First Level Support eingesetzt und unterliegen der Verpflichtung nach § 6 Abs. 4 der Dienstvereinbarung.

**zu § 11 Abs. 1**

Aus den Systemen erfolgen keine personenbezogenen Auswertungen, die einen Schluss auf das Verhalten einzelner Nutzer zulassen. Die Auswertung von Daten ist nur zu statistischen oder Planungszwecken zulässig. Alle über die als Anlage beigefügten neu hinzukommenden Auswertungen werden jeweils vor ihrer Verwendung den Personalräten und dem Datenschutzbeauftragten bekannt gegeben. Sofern ein gegenteiliges Votum nicht erfolgt, dürfen sie nach 2 Wochen verwandt werden. Bei Bedenken der Personalräte und/oder des Datenschutzbeauftragten wird über die Berichte verhandelt.

**Zu § 11 Abs. 4**

Daten aus dem Ticketsystem dürfen insbesondere zum Aufbau einer Wissensdatenbank für die Dauer der Problemlösung, in der Regel längstens bis 90 Tage aufbewahrt werden. Die Speicherung innerhalb der Wissensdatenbank (FAQ) erfolgt in anonymisierter Form. Diese werden nicht hochschulöffentlich zugänglich gemacht und dienen im Wesentlichen der Unterstützung des Supports.

Münster, den 14.07.2009

W. Jukel  
Der Vizepräsident für Wirtschaft und Personal  
der Fachhochschule Münster  
für die Dienststelle

Münster, den 14.07.09

U. Lohr  
Die Präsidentin  
der Fachhochschule Münster  
für die Dienststelle

Münster, den 28.07.09

H. Haacke  
Der Personalrat  
der Fachhochschule Münster

Münster, den 22.07.09

W. Riese  
Der Personalrat der künstlerisch und  
wissenschaftlich Beschäftigten  
der Fachhochschule Münster

## Anlage Berechtigungskonzept ZENworks

	<b>Berechtigungen</b>
First Level Support	Fernverwaltungsrechte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansicht</li> <li>- Steuerung</li> <li>- Dateien Übertragen</li> </ul>
Hilfsadministratoren	Fernverwaltungsrechte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansicht</li> <li>- Steuerung</li> <li>- Dateien Übertragen</li> </ul> Bereitstellungsrechte Ermittlungsrechte Bundle-Rechte Geräterechte
Systemadministratoren (zwei namentlich benannte Mitarbeiter der DVZ)	umfassende Berechtigungen Stand 13.07.2009: Herr Markus Wiechers Herr Michael Eichholz
Lizenzverwaltung (eine namentlich benannte Mitarbeiterin der DVZ)	Lizenzverwaltungsrechte Stand 13.07.2009: Frau Petra Reimann