

B. Bekanntmachungen nach § 78 Abs. 2 NPersVG

Dienstvereinbarung zur Einführung und zum Betrieb des Ticket- und Workflow-Systems KIX zwischen der Leibniz Universität Hannover und dem Personalrat der Leibniz Universität Hannover in der Fassung vom 12.08.2024

Die IT-Rahmen-Dienstvereinbarung zu „Grundsätzen der Einführung, Anwendung und Weiterentwicklung von Software-Anwendungen in der Informations- und Kommunikationstechnik (IuK)“ vom 01.04.2022 gilt als führende/übergeordnete Dienstvereinbarung. Gemäß § 7.3 der IT-Rahmenvereinbarung ist diese Dienstvereinbarung als weitere Vereinbarung mit speziell zu vereinbarenden Punkten zu sehen.

1. Ziel und Zweckbestimmung

Zur Sicherstellung hochwertiger Serviceleistungen werden Werkzeuge für das Management und der Bearbeitung von Kundenanfragen benötigt. Dazu setzten Einrichtungen an der LUH das Ticketsystem KIX ein.

Folgende Ziele sollen mit dem Einsatz des Ticket- und Workflow-Systems KIX realisiert werden:

1. Effiziente Problemlösung:

Ein Ticket-System ermöglicht es, Supportanfragen, technische Probleme und Anfragen von Beschäftigten, Studierenden oder externen Partnern (Anfragende) strukturiert und effizient zu verwalten. Ein wesentliches Ziel besteht darin, diese Anfragen effizient den richtigen Bearbeitenden (Agentinnen und Agenten) zuzuordnen und eine schnelle und qualitativ hochwertige Beantwortung/Problemlösung zu unterstützen.

2. Verbesserte Zufriedenheit der Anfragenden:

Durch die Verwaltung und Verfolgung von Anfragen in einem Ticketsystem kann sichergestellt werden, dass keine Anfragen übersehen und alle Anfragenden eine Antwort erhalten. Die Anfragen können über unterschiedliche Support-Level verteilt werden und damit die Qualität der Beantwortung immer sichergestellt werden. Dies trägt dazu bei, die Zufriedenheit mit den bereitgestellten Services zu steigern.

3. Transparenz und Verfolgbarkeit:

Ein Ticketsystem bietet Transparenz darüber, wie Anfragen behandelt werden. Dies ermöglicht es, den Fortschritt zu verfolgen, Verantwortlichkeiten zuzuweisen und sicherzustellen, dass nichts übersehen wird. Weiterhin ermöglicht ein Ticketsystem die Bereitstellung von Kennzahlen, wie sie z.B. in Service Level Agreements vereinbart werden können.

4. Besseres Reporting und Analyse:

Die Daten, die in einem Ticketsystem erfasst werden, bieten die Möglichkeit, Trends und Muster zu erkennen. Dies ermöglicht das Erkennen von Ansatzpunkten für die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen.

5. Standardisierung von Prozessen:

Die Einführung eines Ticketsystems ermöglicht die Standardisierung von Support- und Serviceprozessen. Dadurch werden Abläufe konsistenter und effektiver gestaltet.

6. Compliance und Nachverfolgbarkeit:

In einigen Supportbereichen, wie z.B. im Finanzbereich, ist die Nachverfolgbarkeit von Anfragen (insb. bei Systemveränderungen) aus rechtlichen Gründen erforderlich. Ein Ticketsystem kann dabei helfen, die Compliance-Anforderungen zu erfüllen und die notwendige Dokumentation zu unterstützen.

7. Skalierbarkeit:

Ein Ticketsystem kann dazu beitragen, eine große Anzahl Anfragen und Vorfälle zu bewältigen, ohne dass die Qualität des Supports darunter leidet. Dies wird z.B. durch FAQs unterstützt, die zu einer Erhöhung der Erstlösungsquote führen können. Weiterhin ermöglicht das Ticketsystem die effiziente Verteilung von Anfragen auf Beschäftigte im First-, Second- und evtl. Third-Level-Support in den jeweiligen Servicebereichen.

8. Kontinuierliche Verbesserung:

Durch die Analyse von Daten und Feedback aus dem Ticketsystem können Support- und Serviceprozesse kontinuierlich verbessert werden. Häufig auftretende gleichartige Anfragen können identifiziert werden und Schwachstellen und Probleme in den Prozessen können im Rahmen des Problemmanagements behandelt und Prozesse optimiert werden.

9. Verbesserung des Managements der System-Infrastruktur:

Neben der Ticketbearbeitung stellt das System KIX auch Funktionen zur Pflege einer Configuration Management Database (CMDB) bereit. Damit ist es möglich eine Übersicht der in den Services benötigten und eingesetzten Configuration Items (z.B. Server, Endgeräte, Infrastrukturkomponenten) zu pflegen. Tickets können sich, z.B. im Rahmen des Change Managements, auf Veränderungen der Configuration Items beziehen.

Im Rahmen dieser Zielsetzungen soll das Ticket- und Workflow-System „KIX“ zur Unterstützung von Arbeitsabläufen in Servicebereichen und im Servicemanagement genutzt werden. Das System dient der Förderung einer kooperativen, vertrauensvollen, transparenten und benutzendenorientierten Betreuung von Serviceanfragen. Dies ermöglicht die effiziente Bearbeitung von Anfragen und unterstützt die hochschulinterne Arbeit und erhöht die Qualität insb. auch bereichsübergreifender Serviceprozesse. Im Rahmen dieser Zweckbestimmung regelt diese Dienstvereinbarung die Verarbeitung und Nutzung der im KIX-System erhobenen Daten. Sie soll den Schutz der berechtigten persönlichen Belange und der Persönlichkeitsrechte aller Beschäftigten der Leibniz Universität Hannover (LUH) sicherstellen.

Verhaltens- und Leistungskontrollen durch die mit dem KIX-System erhobenen Daten oder individuelle und vergleichende Auswertungen erfolgen nicht.

2. Systemdokumentation**2.1 Systembeschreibung**

KIX ist eine Webanwendung. Es handelt sich um eine Open Source Webapplikation, die mit jedem modernen Browser benutzt werden kann. Anfragen werden in der Regel per Mail an das Ticketsystem gestellt oder im Rahmen telefonischer Anfragen von den Agenten im System eingetragen. Weiterhin kann optional über ein von KIX mitgeliefertes Self Service Portal vorgefertigte Anträge und Aufträge von Anfragenden erstellt werden.

Einsatzszenarien

KIX wird durch das LUIS in zwei Einsatzszenarien bereitgestellt:

1. Im Rahmen des Applikation Hosting werden für zentrale Servicestellen der LUH eigene Ticketsysteme bereitgestellt und betrieben (siehe Anlage 1a).
2. In einem zentral standardisierten Ticketsystem werden für einzelne Einrichtungen eigene Bereiche zur Verfügung gestellt. (KIX-Campus) Die im KIX-Campus eingerichteten Bereiche werden im LUIS dokumentiert. Diese Dokumentation wird dem Personalrat auf Anfrage jederzeit zur Verfügung gestellt.

2.2 Betriebskonzept

Die Systembeschreibung mit Berechtigungskonzept ist in Anlage 4 dokumentiert. Inhalt dieses Dokuments sind:

- die aktuelle Systemkonfiguration und der aktuellen Release-Stand
- Berechtigungskonzept (Rollen, Queues, u. a.)
- Backupkonzept
- Löschkonzept

3. Systembetreuung

Das LUIS betreut alle Instanzen des Ticket- und Workflow-Systems KIX. Dies umfasst Installation, Konfiguration und alle weiteren administrativen Tätigkeiten.

4. Leistungsumfang

4.1 Hosting von KIX-Instanzen

Alle mitgelieferten Funktionen von KIX sind aktiv und können genutzt werden.

Folgende Funktionen werden in KIX mitgeliefert:

- Ticket- und Workflow-Management
- Change Management
- Service Level Management
- Wissensdatenbank
- Gerätedatenbank / CMDB
- Berichtswesen
- Self Service Portal

Der Zugriff auf die Funktionen wird durch das Rechte-Rollenkonzept definiert. Es werden dem Agenten/der Agentin nur die Funktionen zur Verfügung gestellt, die er für seine Aufgaben benötigt.

4.2 KIX-Campus

Folgende Funktionen werden im Rahmen des KIX Campus Service als separater Bereich für eine Einrichtung zur Verfügung gestellt:

- Ticketbearbeitung
- Wissensdatenbank
- Gerätedatenbank / CMDB

5. Datenfelder

Die Datenfelder unterstützen die oben genannten Ziele und werden nur zur Verbesserung der Störungsbehebung, der Bearbeitung und Dokumentation von Anfragen und dem Problemmanagement genutzt. Eine persönliche Identifizierung der Anwender am KIX-System dient nur der Überprüfung der Zugriffsberechtigung und der Identifikation von Ticket-Bearbeitenden und Anfragenden bei laufenden oder abgeschlossenen Vorgängen für ggfs. erforderliche Rückfragen.

In Anlage 2 sind die maximal genutzten Datenfelder für die Erstellung und Bearbeitung der Tickets gelistet.

6. Berechtigungskonzept – Zugriffsbestimmungen

Das Berechtigungskonzept von KIX beruht auf Rollen, denen unterschiedliche Rechte mitgegeben werden. Für das Rechte- und Rollenkonzept werden vier Nutzergruppen unterschieden.

- 1) 1st-level-Support
- 2) 2nd-Level-Support
- 3) Anfragende
- 4) Administratoren

Detailliertere Auflistungen und Beschreibungen sind der Systembeschreibung mit Berechtigungskonzept (Anlage 4) zu entnehmen.

7. Im- und Export von Daten

7.1 Schnittstellen

Schnittstellen des KIX-Systems erfolgen ausschließlich zu den in Anlage 3 genannten IT-Systemen und Anwendungen. Dabei sind Datenimporte und -exporte möglich.

Welche Daten sowie der Nutzen und Zweck der Schnittstelle werden in der Anlage 3 näher beschrieben.

7.2 Berichte und Auswertungen / Reports

Die in KIX erfassten personenbezogenen Daten der Ticket-Bearbeitenden und Anfragenden werden zur Identifikation der Personen und der Kommunikation zwischen Anfragenden und Ticket-Bearbeitenden oder zwischen Bearbeitenden untereinander genutzt. Es werden nur die jeweils erforderlichen personenbezogenen Daten erfasst.

- Reports (Berichte), die die Auswertung der unter den laufenden Nummern 1, 3, 4, 5 und 9 der Anlage 2 benannten Daten zum Ziel haben, sind nicht erlaubt und technisch auf der KIX-Bearbeitenden-Ebene ausgeschlossen.
- Reports (Berichte), die die Auswertung nicht personenbezogener Daten zum Ziel haben sind erlaubt.

Eine personenbezogene Auswertung der Logdateien ist nur bei sicherheitsrelevanten Vorgängen, z.B. unbefugtem Eindringen in das System, zulässig. In diesen Fällen sind der Personalrat und das Datenschutzbüro zu informieren.

8. Verhaltens – und Leistungskontrollen

Individuelle Verhaltens – und Leistungskontrollen sind untersagt. Sie werden durch geeignete Maßnahmen weitestgehend technisch ausgeschlossen.

Die Arbeitsverteilung auf die jeweiligen Mitglieder eines Teams erfolgt angemessen und sachgerecht.

9. Datenschutz und Löschfristen, Schutz der Persönlichkeitsrechte

Die im KIX-System erfassten Daten werden nur über den für die jeweiligen Daten erforderlichen Zeitraum gespeichert. Die jeweiligen Löschfristen werden im Elektronischen Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten des Datenschutzbüros dokumentiert.

Eine Weitergabe der in KIX gespeicherten personenbezogenen Daten an Dritte erfolgt nicht.

10. Schlussbestimmungen, Inkrafttreten, Kündigung

- (1) Diese Dienstvereinbarung tritt am Tage der Unterzeichnung in Kraft und ersetzt die Dienstvereinbarung zur Einführung und zum Betrieb des Ticket- und Workflow-Systems OTRS; sie muss unverzüglich im Verkündungsblatt bekannt gemacht werden (§78 Abs. 2 NPersVG).
- (2) Sollten Teile dieser Vereinbarung nichtig sein, so bleiben die anderen Teile dieser Vereinbarung davon unberührt.
- (3) Alle in dieser Dienstvereinbarung bzw. der Anlagenübersicht aufgeführten Anlagen sind Bestandteil dieser Vereinbarung. Sie werden regelmäßig aktualisiert und mit Erst- bzw. Änderungsdatum dieser Dienstvereinbarung beigelegt.
- (4) Durch den Abschluss dieser Dienstvereinbarung und durch die jeweils erteilte Zustimmung des Personalrates zur Produktivsetzung der IuK-Anwendung gilt die Mitbestimmung gem. NPersVG - im Hinblick auf Neueinführung, Änderungen und Erweiterungen – nicht als verbraucht.
- (5) Jede wesentliche Änderung oder Ergänzung der eingesetzten IuK-Anwendung unterliegt der Mitbestimmung des Personalrats.
- (6) Diese Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von 4 Monaten von beiden Seiten – frühestens zum 31.12.2026 gekündigt werden. Die einvernehmliche Änderung ist jederzeit möglich. Kündigung und Änderung bedürfen der Schriftform. Im Übrigen gilt §78 Abs. 4 NPersVG
- (7) Soweit die IuK-Anwendung nach der Beendigung der Dienstvereinbarung weiter betrieben werden soll, verpflichten sich Dienststelle und Personalrat dazu, unverzüglich Verhandlungen über eine Nachfolgeregelung aufzunehmen.

Die Dienstvereinbarung wird allen Beschäftigten in ihrer jeweils gültigen Form in geeigneter Weise bekanntgegeben.

Hannover, den
Leibniz Universität Hannover
Das Präsidium

Hannover, den
Leibniz Universität Hannover
Der Personalrat

Der Präsident

Die Vorsitzende

Anlagen

Anlage 1a: KIX-Hosting - Liste der nutzenden Servicebereiche

Nr.	Einrichtung	Zweck der Nutzung
1	Leibniz Universität IT-Services LUIS	1st- und 2nd-Level-Support für alle IT-Dienstleistungen des LUIS
2	ZQS/eLearning Service Abteilung (elsa)	1st- und 2nd-Level-Support für alle IT-Dienstleistungen der ZQS/elsa
3	Dezernat 4 (Übergang des Systems zu dem System Nr.4 in 2024)	1st- und 2nd-Level-Support für das Forschungsinformationssystem FIS
4	Campusmanagement/ZUV	1st- und 2nd-Level-Support für das Campusmanagement und weiterer von der ZUV betriebenen Dienste.
5	TSB	1st- und 2nd-Level-Support für alle IT-Dienstleistungen der Philosophische Fakultät und Juristische Fakultät

Anlage 1b: KIX-Campus – Liste der nutzenden Einrichtungen

Wird im LUIS fortgeschrieben und wird dem Personalrat auf Anfrage jederzeit zur Verfügung gestellt.

Anlage 2: Für die Erstellung und Bearbeitung der Tickets in KIX werden, neben den Authentifikations- und Authorisationsdaten, folgende personenbezogenen Datenfelder genutzt

Nr.	Bezeichnung
1	Name des Anfragenden
2	Einrichtung des Anfragenden (Institut, Fakultät, LUHOE-ID)
3	(Dienstliche) Telefonnummer des Anfragenden
4	E-Mail-Adresse des Anfragenden
5	LUH-ID
6	Inhalt der Anfrage
7	Zeitpunkt der Anfrage
8	Ggf. öffentlicher Schlüssel der Anfragenden zum versenden verschlüsselter Mails
9	Name der bearbeitenden Person
10	Inhalt der Antwort
11	Inhalt von internen Notizen
12	Zeitpunkt der Bearbeitung
13	Art der Bearbeitung (z.B. Rückruf, Notiz hinzugefügt, Weiterleiten, Schließen)
14	Zuordnung zu einer Queue/Team

Anlage 3: Schnittstellen von KIX zu anderen Systemen und Anwendungen

Es werden nur die hier gelisteten Schnittstellen genutzt. Die Liste wird unter Einhaltung der Mitbestimmungsrechte des Personalrats laufend aktualisiert.

Nr.	Bezeichnung	Daten	Zweck der Verknüpfung
1	Daten-Export aus dem KIX-System im CSV- oder pdf-Format und Import in ein Tabellenkalkulationsprogramm	Reports (Berichte) von nicht personenbezogenen Daten.	Erstellen von Reports (Berichte), Erstellen von KPI-Kennzahlen.
2	Daten-Import aus den Datenbanken der Fachabteilungen des LUIS und der LUH in die CMDB des Ticketsystems.	Technische Merkmale und Beschreibungen von Configuration Items	Verknüpfen von Service-Anfragen, Incidents und Changes mit den betroffenen Einträgen der CMDB
3	Daten-Import aus LUH-Adressbuch/IdM	Personenbezogene Daten des Anfragenden (LUH-ID, Mail, Tel, Name, Einrichtung)	Konsistente Kontaktdaten zu Anfragenden und keine zusätzliche einzelfallbezogene Erhebung der Kommunikationsdaten.
4	WebSSO für das Self Service Portal (SSP)	LUH-ID, Mail, Tel, Name, Einrichtung	Login am SSP zur Erzeugung von Anfragen und Meldungen und Einsicht des Status eigener Anfragen und Meldungen.

Anlage 4 Systembeschreibung mit Berechtigungskonzept