

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen **Thema: E-Mail-Nutzung und Internetdienste**

Böker, Karl-Hermann: E-Mail-Nutzung und Internetdienste, Analyse und Handlungsempfehlungen, 2. aktualisierte Auflage, Reihe: Betriebs- und Dienstvereinbarungen, Frankfurt/M.: Bund-Verlag 2008

Dieser Stichpunktekatalog bietet umfangreiche Hinweise für die Gestaltung von Betriebs- und Dienstvereinbarungen zum Thema. Die Liste enthält die unterschiedlichen Gesichtspunkte, die bei der Regelung und Organisation zu berücksichtigen sind. Es handelt sich dabei nicht um ein geschlossenes Muster zur unmittelbaren Anwendung, sondern um einen Gesamtkatalog von Vorschlägen. So können weiterführende eigene Überlegungen angestellt und die individuellen betrieblichen Belange berücksichtigt werden.

▪ **Allgemeine Regelungen zu Internetdiensten**

- Ziele der Vereinbarung
 - Betriebswirtschaftliche Aspekte, Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, Beschleunigung der Kommunikation (intern / extern), Kostenersparnis, Sicherheitsaspekte, Schutz der betrieblichen Netze und Daten Schutz der Persönlichkeitsrechte, Recht auf unbeobachtete Nutzung der Internet-Dienste, Gewährleistung gesunder Arbeitsbedingungen, Einbettung in die Arbeitsorganisation, Verantwortlichkeit der Mitarbeiter Grundsätze zur Förderung elektronischer Kommunikation, dynamischer Charakter der Internet-Dienste, Nutzungs- und Verfahrensregelungen, Kostenverteilung
- Ziele der Nutzung von Internet-Diensten
 - Internet
Recherchen, schnellere Informationsbeschaffung, Darstellung des Unternehmens im Internet, größere Kunden- bzw. Bürgernähe, bessere strategische Positionierung des Unternehmens im Wettbewerb, eigenständige Beschaffung von Informationen durch die Beschäftigten Intranet
größere innerbetriebliche Transparenz, zentraler Informationspool für Mitarbeiter, kostengünstige Bereitstellung und Beschaffung interner Informationen, Optimierung der Arbeitsabläufe
E-Mail
Verbesserung des Informationsaustausch mit Kunden und Geschäftspartnern, Verbesserung der internen und externen Zusammenarbeit, Beschleunigung von Abläufen, Abflachen von Hierarchien, Rationalisierung
- Gefahren der Nutzung von Internet-Diensten
 - Mangelnde Vertraulichkeit beim Datenaustausch, mögliche Angriffe oder ein Eindringen von außen, unbemerktes Einschleusen von Viren, Trojanern, logischen Bomben, etc., unzulässige Installation fremder Software, (Zer-)störung betrieblicher Rechnernetze, Verletzung von

- gesetzlichen Bestimmungen, Lizenz-, Wiedergabe-, Eigentums- und Persönlichkeitsrechten, Verbreitung interner Unternehmensdaten, Missbrauch der Internet-Dienste
- Sicherungsmaßnahmen, Verpflichtung und Verantwortung der Beschäftigten
 - Konzeptionell
Datenschutz- und Sicherheits-Konzeption des Unternehmens
Operationabel
Konkrete technische Sicherungsmaßnahmen: Zugangsberechtigungen, Firewall, Einsatz von Filtersoftware für Internetseiten und Spam-E-Mail; Zugriffs-Protokollierung;
organisatorische Sicherungsmaßnahmen
Information, Einweisung und Schulung der Beschäftigten, Verhaltensregelungen zum Umgang mit E-Mail, Internet und Intranet, Festlegen nicht erlaubter Internet-Nutzung, Benutzungsordnung
 - Einsatz von Filtersoftware für Internetseiten und Spam-E-Mail; Sperren von Internet-Seiten und –Zugängen
 - Melden sicherheitsrelevanter Ereignisse
 - Verpflichtungserklärungen der Mitarbeiter, individuelle Erklärungen / Einwilligungen
 - System-Administration
 - Rechte und Pflichten der Systemadministratoren, Qualifizierung der Systemadministratoren zu den gesetzlichen Grundlagen ihrer Arbeit, Verpflichtung der Systemadministratoren zur Einhaltung von Datenschutz und Fernmeldegeheimnis, Einsicht in und Nutzung von personenbezogenen Daten, Protokollierung der Aktivitäten der Systemadministration
 - Datenschutz (-Beauftragte)
 - Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, technische und organisatorische Maßnahmen zur Erreichung eines angemessenen Datenschutzes
Betriebliche Datenschutzbeauftragte
Datenschutzkonzept des Unternehmens
 - Veröffentlichung von Mitarbeiterdaten
 - Externe / Zugriff von außen
 - Externe Systemadministration durch Fremdfirmen, Fernwartung, Vereinbarung mit Dritt-Unternehmen, Auftragsdatenverarbeitung, Protokollierung der Tätigkeiten und Zugriffe, Behandlung von Mitarbeitern aus Dritt-Unternehmen
 - Protokollierung

- Regeln der Protokollierung; Analyse der Protokollierungen von Benutzeraktivitäten; Festlegung der aktivierten Protokollfunktionen, grundsätzliche Regelungen zum Umgang mit Protokollen; Auswertungen und Einsichtnahmen
- Aufbewahrung
 - Fristen, Löschung, Ausnahmen; Löschen von Protokollen
- Verhaltens- und Leistungskontrolle
 - Grundsätze gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG; grundsätzlicher Ausschluss von Verhaltens- und Leistungskontrolle der Beschäftigten durch die bei der Nutzung von Internet-Diensten anfallenden personenbezogenen Daten der Mitarbeiter/innen; Beweisverwertungsverbot; möglichst eindeutige Festlegung der Ausnahmen, bei welchen Anlässen von wem Daten eingesehen werden dürfen, die prinzipiell eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle ermöglichen würden
- Sanktionen
 - Definition von Missbrauchs-Tatbeständen; Maßnahmen bei Verdacht auf Missbrauch oder nachgewiesenem Missbrauch
- Kostenregelung
 - Trennung in private und dienstliche Kosten
- Private Nutzung der Internet-Dienste
 - Grundsätzliches Verbot privater Nutzung; Zulässigkeit privater Nutzung; Zulässigkeitsvoraussetzungen und -bedingungen; Zugriffsregelungen auf private E-Mails; Anwendung der Telekommunikationsgesetze
- Information und Qualifizierung der Beschäftigten
 - Schulungskonzepte; Schulungsmaßnahmen; Ziele, Inhalte, Häufigkeit, Zielgruppen; Rahmenbedingungen und Ausstattung; Benutzerbetreuung; Arbeitszeitregelungen: zeitliche Lage, während/außerhalb der Arbeitszeit; Verdienstausfall bzw. -ersatz
 - Betriebsöffentliche Internet- und Intranet-Terminals in Sozialräumen
- Gesundheitsschutz
 - Ergonomische Gestaltung der Bildschirmarbeitsplätze; Regeln zur Gesundheitsfürsorge und ihre Einhaltung, Kontrollen, Audits, regelmäßige Überprüfungen
- Prozess-Regelungen
 - Anpassungen von Regelungen im Prozess, Internetprojektgruppen
- Fortentwicklung der Vereinbarung

- Pilotregelung; begrenzte Laufzeit der Vereinbarung um die Dynamik der Entwicklung aufgreifen zu können; Öffnungsklauseln für spätere Veränderungen
Ziele der Fortentwicklung; Optimierung des Sicherheits- und Schutzniveaus sowie des Anwendungskomforts
Zusammenarbeit von Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern, um die Anwendung der Internet-Dienste sowie der geltenden Vorschriften den aktuellen Verhältnissen laufend anzupassen
- **Spezielle Regelungen zum Internet, Intranet und E-Mail**
 - Spezielle Regelungen zum Internet
Verbindung von Internet-Diensten mit der Arbeitsorganisation; Zugang zu den Internet-Diensten für Beschäftigte ohne Bildschirmarbeitsplatz;
Missbrauchstatbestände
 - Ziele
 - Aufgaben
 - Inhalte
 - Zugangs- und Nutzungsberechtigungen, Verantwortlichkeiten
 - Sicherheit
 - Personenbezogene Daten, Auswertungen, Protokollierungen
 - Spezielle Regelungen zum Intranet
Nutzung von Schwarzen Brettern im Intranet; Nutzung gemeinsamer bzw. übergreifender Terminkalender; Präsenz der Arbeitnehmervertretung und Gewerkschaft im Intranet
 - Ziele
 - Aufgaben und Inhalte
 - Zugangs- und Nutzungsberechtigungen, Verantwortlichkeiten
 - Sicherheit
 - Personenbezogene Daten, Auswertungen, Protokollierungen
 - Spezielle Regelungen zu E-Mail
 - Ziele
 - Aufgaben und Inhalte
 - Rechtliche Hinweise
 - Vergabe von Postfächern und E-Mail-Adressen
 - Private Nutzung der E-Mail
 - (Arbeits-)Organisation bei der E-Mail-Nutzung, Ablage/Löschen von E-Mails, Vertretungsregelungen

- Adressbücher, Verteilerlisten
- Sicherheitsstandards, Umgang mit sensiblen Daten, Datenschutz, Verschlüsselung von Daten
- Terminkalender
- Schwarze Bretter
- **Mitbestimmungsrechte, -prozeduren und –instrumente**
 - Institutionelle Mitbestimmung des Betriebs- oder Personalrates
 - Informations-, Konsultations-, und Beratungs- und Mitbestimmungsrechte der Interessenvertretung; Einbeziehen der Arbeitnehmerversammlung in die Bewertung und Fortentwicklung der Nutzung der Internet-Dienste; Beteiligung der Arbeitnehmerversammlung an Planungs-, Lenkungs- oder Entscheidungsgremien sowie an Projektgruppen; Recht zur Kontrolle der Einhaltung der Vereinbarung durch den Betriebs- oder Personalrat; Kontrolle der Einhaltung der Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung; Regeln, Kontrollzugänge, regelmäßige Informationen; Qualifizierung der Arbeitnehmerversammlung; Recht auf Hinzuziehung externer Sachverständiger; Nutzung der Internet-Dienste durch die Arbeitnehmerversammlung, Konfliktregelungen
 - Nutzungsmöglichkeiten durch die Interessenvertretung; Konfliktregelungen; Kündigung und Nachwirkung der Vereinbarung
 - Nutzung durch Betriebsrat bzw. Personalrat