

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen **Thema Telekommunikationsanlagen**

Jentgens, Barbara/Höller, Heinzpeter, Betriebs- und Dienstvereinbarungen: Telekommunikationsanlagen, Schriftenreihe der Hans-Böckler-Stiftung, Frankfurt/M.: Bund-Verlag 2003

Dieser Stichpunkt katalog 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.

▪ **Gegenstand und Ziele der Vereinbarung**

- Verwendungsmöglichkeiten
 - Beschreibung der Telekommunikationsanlage in ihrer Funktionalität und im Hinblick auf die zu regelnden Punkte
 - Festlegung der mit der Vereinbarung verfolgten Ziele: Komfortable Telekommunikation, Arbeitserleichterung, Ausschluss oder Begrenzung von Leistungs- und Verhaltenskontrollen, Datenschutz

▪ **Datenerfassung und Speicherung**

- Zweckbestimmung
 - Welche Daten wurden wofür erfasst und verarbeitet?
- Datenarten
 - Nutzungsdaten, Verbindungsdaten, Gesprächsdaten, Anschlussdaten
- Verbindungsdaten
 - Ausgehende Verbindungen
Die Gebührenabrechnung als Zweck für die Erfassung und Speicherung der Verbindungsdaten; Festlegung der zulässigerweise zu erfassenden und zu speichernden Daten
 - Privatgespräche
Verzicht auf Speicherung der Zielrufnummer oder Verkürzung der Nummer; Kennzeichnung der Privatgespräche durch eine spezielle Vorwahl oder Absicherung über einen persönlichen Code (PIN)
 - Besondere Behandlung der Verbindungsdaten für die betriebliche Interessenvertretung sowie für Beschäftigtengruppen mit besonderem Vertrauensschutz
 - Eingehende und interne Gespräche
 - Ortsgespräche
- Inhaltsdaten
 - Festlegung des Umgangs mit Inhaltsdaten, etwa Gesprächsinhalte oder Inhalt von Faxdokumenten: Kein Mitschneiden, keine Speicherung, Ausnahmeregeln für Anrufbeantworter (Sprach- und Faxmailboxen)
- Telefonbuch
 - Festlegen der zulässigerweise in ein gedrucktes oder elektronisches Telefonbuch aufzunehmenden Anschlussdaten

- **Gebührenausswertung und Abrechnung**
 - Grundsätzlicher Umgang mit Auswertungen
 - Verfahren, Zugang, Zeiträume
 - Dienstliche Gespräche
 - Festlegung der auszuweisenden Daten auf den Listen – summarisch oder Einzelnachweise – der Abrechnungszeiträume sowie der berechtigten Empfänger der Listen
 - Privatgespräche
 - Festlegung des Umfangs der Auswertung: Völliger Verzicht auf einen Ausdruck, Ausdruck auf Verlangen, regelmäßiger Ausdruck ohne oder mit verkürzter Zielrufnummer, Einzelnachweis mit vollständigen Daten auf Verlangen, Ausdruck in verschlossenem Umschlag
 - Betriebliche Interessenvertretung/Beschäftigte mit besonderem Vertrauensschutz
 - Verzicht auf Auswertung; summarische Auswertung; Einzelnachweis auf Verlangen

- **Datenlöschung und Verknüpfung**
 - Festlegung von Löschfristen
 - Nach erfolgter Abrechnung, nach festgelegtem Zeitraum, nach eingeräumter Widerspruchsfrist
 - Ausgedruckte Listen
 - Umgang mit den ausgedruckten Listen; Regelung ggf. notwendiger verlängerter Aufbewahrungsfristen; Vernichtung
 - Löschvorgang und Protokolle
 - Festlegung des konkreten Löschverfahrens; Protokollierung der Löschung zum Nachweis für die Interessenvertretung
 - Verknüpfung von Daten
 - Ausschluss oder Regelung der Verknüpfung der Gesprächsdaten mit anderen Daten

- **Telefonzentrale**
 - Regelungen zur Arbeitsplatzgestaltung
 - Verweis auf externe Richtlinien, arbeitswissenschaftliche Forschung
 - Aufschalten
 - Festlegung der Bedingungen, wann die Telefonzentrale in ein Gespräch aufschalten darf; technische Vorkehrung durch Signalton

- **Leistungsmerkmale**
 - Festlegung der zulässigen bzw. ausgeschlossenen Leistungsmerkmale
 - Zulässige Leistungsmerkmale festlegen, Verfahren für die Freischaltung weiterer Leistungsmerkmale vereinbaren
 - Einzelregelung von Leistungsmerkmalen
 - Lauthören, Freisprechen, Konferenz, Aufschalten
 - Unzulässiges Mithören verhindern; Festlegung der Vorschriften für die Unterrichtung der Gesprächsteilnehmer, wenn weitere Personen mithören können; Unterrichtung aller Beschäftigten über die vereinbarten Verhaltensregeln
 - Fangschaltung: Grundsätzlicher Ausschluss, Ausnahmeregelungen unter Beteiligung der betrieblichen Interessenvertretung
 - Elektronischer Anrufbeantworter (Voice-Mailbox)

- Nur persönlicher Zugriff, bei Zugriff mehrerer Personen ist ein Hinweis für den Anrufer erforderlich
- Rückruf; Ausschluss der Verwendung zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle
- Umleitung; Vereinbarung zur Verhinderung unregelter Arbeitszuweisung
- Erweiterung des Leistungsmerkmalkatalogs
 - Festlegung von Verfahren
 - Information und Beteiligung der Interessenvertretung
- **Technisch-organisatorische Absicherung der Vereinbarung**
 - Zugangskontrolle
 - Einrichtung spezieller Räume für die Telekommunikationsanlage; angemessenes Schließsystem; Festlegung des Zutrittsberechtigten Personenkreises; Datenschutz- und Datensicherungsqualifikation der Berechtigten; Zutrittsrecht für Betriebs- bzw. Personalrat; besondere Regelungen für externes Personal
 - Systemadministration
 - Personenkreis festlegen; auf Datenschutz verpflichten; entsprechend qualifizieren; Passwortschutz
 - Schutz von Datenträgern
 - Verfahren für Umgang mit Datenträgern (Diskette, Magnetbänder) regeln.
 - Fernwartung
 - Fernwartung ausschließen oder Kontrolle des Fernzugriffs vereinbaren, externes Unternehmen und dessen Personal auf die Vereinbarung verpflichten, technische Absicherung durch Rückrufmodus
 - Verkehrsmessung
 - Exakte Zweckbestimmung; grundsätzliche Anonymisierung, ansonsten unter Beteiligung der Interessenvertretung Festlegen von Löschfristen für die gespeicherten Daten
- **Mitbestimmungsrechte, -prozeduren und -instrumente**
 - Institutionelle Mitbestimmung der Interessenvertretung
 - Regelung der Überwachung und Kontrolle der Vereinbarung; Zutrittsrecht, Einsichtnahme in Auswertungen, Protokolle, Systemkonfiguration, Leistungsmerkmalszuordnung, Berechtigungsklassen
 - Umfassende und rechtzeitige Unterrichtung der Interessenvertretung
 - Anforderungen an die Qualität und Vollständigkeit der bereitgestellten Unterlagen
 - Recht auf Einsichtnahme in Aufzeichnungen, Auswertungen und Protokolle
 - Zutrittsmöglichkeiten der Interessenvertretung
 - Information, Beteiligung und Mitbestimmung bei Einführung oder Änderung der Anlage
 - Verfahren bei Missbrauch sowie Verstößen gegen die Vereinbarung und gegen gesetzliche Bestimmungen; Regelungen für den Streitfall: Einigungsstelle anrufen
 - Bildung von paritätischen Kommissionen
 - Hinzuziehen von externen Sachverständigen nach freier Wahl, sachkundige Beschäftigte
 - Direkte Beteiligung der Beschäftigten
 - Bekanntmachung der Betriebsvereinbarungen
 - Schulungen

- Datenschutzunterweisungen
- Information über Datenverwendung
- Anrufung des Datenschutzbeauftragten
- Umfassende Information der Beschäftigten