

BEISPIEL AUS DER PRAXIS

Einführung und Anwendung von Office 365

www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen

Quelle: Betriebsvereinbarung zur Einführung und Anwendung der integrierten Büro- und Kommunikationssoftware „Office 365“, Verlags- und Druckgewerbe, 090201/606/2018

Darum geht es:

Immer häufiger und zudem in einem immer größeren Umfang werden beim Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie personenbezogene und nicht personenbezogene Daten gesammelt, verknüpft und ausgewertet. Das vorliegende Beispiel aus der Praxis stellt Lösungen vor für die Herausforderungen, die bei der betrieblichen Einführung und Anwendung von Software immer stärker in den Fokus treten. In der Vereinbarung wird u. a. festgeschrieben, wie der Betriebsrat an der Umsetzung der Systemeinführung und -anwendung zu beteiligen ist. Darüber hinaus wird der Umgang mit personenbezogenen Daten geregelt.

Das ausgearbeitete, kommentierte Beispiel im Folgenden stellt keine Mustervereinbarung dar, sondern dokumentiert prototypisch gute Praxis und Lösungen, wie sie in Vereinbarungen gefunden wurden. Es gilt, weiterführende eigene Überlegungen anzustellen, um die individuellen betrieblichen Belange zu berücksichtigen. Die zugrunde liegende Vereinbarung wurde von Andree Thieltges, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der TU München, ausgewählt und kommentiert. Andree Thieltges forscht in dem von der Hans-Böckler-Stiftung geförderten Projekt „Algorithmische Gegenmacht“. Ein Handlungsleitfaden zum Thema erscheint im Jahr 2020.

Kontakt

Ansprechpartner/in für dieses Beispiel: Nils Werner
betriebsvereinbarung@boeckler.de

Office 365 – Hintergrundinformationen und Herausforderungen für Mitbestimmungsakteure

Office 365 ist eine cloudbasierte Version des bekannten Office-Software-Paketes. Die verschiedenen Programmkomponenten (Outlook, OneNote, Kalender etc.) sind nicht mehr fest auf einem physischen Laufwerk des jeweiligen Computers gespeichert, sondern auf einem Server mit zumeist virtueller Speicherumgebung. Beim Aufrufen einer oder mehrerer Office-Anwendungen wird über eine Internetverbindung auf diesen Speicherort zugegriffen. Alle produzierten Daten und Dokumente werden dort gespeichert. Hieraus ergeben sich in puncto Datenschutz bereits erste Herausforderungen für Mitbestimmungsakteure.

Darüber hinaus ermöglicht Office 365 auf der Basis eines Data-Mining-Ansatzes Auswertungen von Nutzerdaten. Data Mining ist eine Methode, mit der Daten und Informationen aus unterschiedlichen Quellen bzw. Zusammenhängen aggregiert und verarbeitet werden. Anschließend findet auf der Grundlage eines algorithmischen Modells eine Auswertung statt, die beispielsweise Muster ermittelt oder quantifizierbares (Nutzer-)Verhalten zusammenfasst und unterscheidet (Clustering).

In Office 365 finden sich dazu zwei Anwendungen: MyAnalytics auf Mitarbeiterebene und WorkplaceAnalytics als übergeordnetes Auswertungssystem. In MyAnalytics kann das eigene Nutzerverhalten sowie die eigene Nutzeraktivität verfolgt werden (sogenanntes Tracking). Es können Einzelauswertungen erstellt und mit vorher festgelegten Zielsetzungen oder dem ermittelten Durchschnitt einer Gruppe in Beziehung gesetzt werden (Ranking). Hierzu ein Beispiel: In Office 365 kann die sogenannte Fokuszeit (Focus Hours) ermittelt werden. Diese zeigt an, wie „aktiv“ jemand über einen bestimmten Zeitraum in einer Office-Anwendung gearbeitet hat. Dazu werden beispielsweise Tastenanschläge gemessen und mit der „Verweildauer“ in einer bestimmten Anwendung in Beziehung gesetzt. Zudem ist es möglich, auf individueller Ebene „Trends“ anzeigen zu lassen oder unterschiedliche Datenquellen in das eigene Profil von Office 365 zu integrieren. Über Schnittstellen können etwa Daten aus beruflichen und sozialen Netzwerken in Office 365 eingefügt werden.

Mit WorkplaceAnalytics ist ein über die individuelle Auswertung hinausgehendes Data-Mining-Modell vorhanden, das differenziertere Auswertungen von Einzelnutzern und Nutzergruppen ermöglicht. Die genannten Fokuszeiten können z. B. auf Mitarbeiter-, Team- und Unternehmensteilebene verglichen werden. Über die unterschiedlichen Office-Anwendungen wertet das Modell das Kommunikationsverhalten und die Netzwerkaktivität der Nutzer aus. Zudem bietet das System präskriptive Funktionen an, etwa die Vorhersage einer „Abwanderungswahrscheinlichkeit“.

Die Einführung von Office 365 ist mit Herausforderungen für Betriebs- und Personalräte verbunden. Es stellen sich u. a. Fragen an den Beschäftigtendatenschutz – insbesondere wenn Daten ohne erkennbaren Personenbezug verarbeitet und ausgewertet werden. Es sollte stets ersichtlich sein, welche Daten zu welchem Zweck erhoben werden und wo sie gespeichert sind. Zudem: Wer hat darauf Zugriff? Wann werden die Daten wieder gelöscht?

Präambel

[Die Arbeitgeberseite] hat entschieden, die bisher eingesetzte Standardbüro- und Kommunikationssoftware durch das integrierte cloudbasierte Programmpaket „Office 365“ zu ersetzen.

Diese Betriebsvereinbarung wird zwischen den Betriebsparteien geschlossen, um eine erfolgreiche Umsetzung der Systemeinführung und -anwendung zu unterstützen, die Beteiligung des Betriebsrats im Rahmen der gesetzlichen Mitbestimmungsrechte zu gewährleisten und den Bedürfnissen der Mitarbeiter beim Einsatz der neuen Software Rechnung zu tragen.

Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt räumlich für alle Betriebsstätten der [Firma] einschließlich aller mobil genutzten Kommunikationsgeräte.

Diese Betriebsvereinbarung gilt persönlich für alle vollzeit- und teilzeitbeschäftigten Arbeitnehmer i. S. v. § 5 Abs. 1 BetrVG der [Arbeitgeberseite].



Positiv ist die hier vorangestellte Feststellung, dass es sich – auch aufgrund der Komplexität – bei der Einführung von Office 365 um einen Entwicklungsprozess handelt, aus dem sich die mitbestimmungspflichtigen Aspekte der Systemeinführung zum Teil erst ergeben. Hervorzuheben ist der prozessorientierte Charakter, mit dem die Softwareeinführung unter Beteiligung des Betriebsrats ausgestaltet wird: Office 365 wird sukzessive unter Beteiligung des Betriebsrats in Betrieb genommen; einzelne Module zunächst testweise und auch nur bei einem begrenzten Personenkreis eingesetzt. Somit kann es gelingen, dass der Betriebsrat den Prozess von Anfang an begleitet und mitgestaltet. Bei der Implementierung von Software, die potenziell für Data Mining genutzt werden kann, empfiehlt sich die hier vereinbarte Möglichkeit der unterstützenden Expertise durch juristische und technische Sachverständige, um mögliche Fallstricke zu identifizieren und ggf. zu regeln. Nach Abschluss des Einführungsprozesses ist eine finale Regelung auszuhandeln. Sie sollte den begleitenden, evaluativen Charakter beibehalten, da die zu benutzende Version von Office 365 über den Implementierungsrahmen hinaus stetig weiterentwickelt wird: beispielsweise durch Veränderungen, die den Speicherort betreffen, oder durch die stetige Überarbeitung der Software als Ganzes oder einzelner Anwendungen/Funktionen.

Planung des Einführungsprozesses

[...] Es handelt sich bei der Einführung von Office 365 um ein komplexes, über einen gewissen Zeitraum andauerndes Projekt. Die mitbestimmungspflichtigen Aspekte der Systemeinführung werden teilweise erst im Laufe der Einführungsphase festgelegt.

Die Betriebsparteien sind sich darüber einig, dass die zeitnahe Einführung von Office 365 unter Einhaltung der Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates notwendig ist und sich positiv auf die Arbeit der Mitarbeiter auswirken soll. Um eine zeitnahe Inbetriebnahme des Systems und seiner einzelnen Module zu gewährleisten und sicherzustellen, dass Änderungsvorschläge des Betriebsrats noch im Einführungsprozess berücksichtigt werden können, sollen die Verhandlungen über die zum Einsatz des Systems notwendigen Betriebsvereinbarung/en bereits parallel zum Einführungsprozess und bezüglich der Reihenfolge zeitlich angepasst an den Projektplan geführt werden.

Die notwendige sukzessive Inbetriebnahme von Office 365 soll soweit als möglich nicht durch den Verlauf der Verhandlungen verzögert werden und ist vorläufig auch vor Abschluss einer alle Aspekte des Projektes regelnden endgültigen Betriebsvereinbarung unter Berücksichtigung der in dieser Vereinbarung enthaltenen Regelungen möglich [...]

[Die Arbeitgeberseite] wird den Betriebsrat regelmäßig und zeitnah über die Fortschritte in der Planung und Umsetzung der Einführung von Office 365 unter Vorlage der jeweils erforderlichen Unterlagen informieren.

[...] Während des Einführungsprozesses wird [die Arbeitgeberseite] zunächst einzelne Module von Office 365 testweise einsetzen, und dies auch nur bei einem begrenzten Personenkreis.

Sowohl die testweise eingeführten Module als auch der betroffene Personenkreis sind in der Anlage 1 aufgeführt. Diese Anlage ist vor Erweiterungen der Module und/oder des betroffenen Personenkreises entsprechend zu ergänzen.

[...] Sobald die endgültige Konfiguration des Programmpakets feststeht, werden die Betriebsparteien eine finale, auf den in dieser Einführungs-Betriebsvereinbarung getroffenen Regelungen basierende Betriebsvereinbarung abschließen.

[...] Dem Betriebsrat wird zugestanden, zu seiner Unterstützung sowohl externe juristische als auch technische Sachverständige hinzuzuziehen.

Umfang und Kosten sind entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen (§ 80 Abs. 3, ggfls. § 111 S. 2 BetrVG) vom Arbeitgeber zu tragen.

Systembeschreibung

Umfang und Verwendungszweck der gespeicherten Daten ergeben sich abschließend aus der Anlage 2.

Die Übersicht der Zugriffsberechtigungen ist abschließend in der Anlage 3 dokumentiert. Systemadministratoren sind namentlich dokumentiert.

Soweit die Anlagen 1–3 geändert werden müssen, ist [die Arbeitgeberseite] verpflichtet, den Betriebsrat hierüber unverzüglich zu unterrichten. Dabei

ggfs. bestehende Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates sind zu berücksichtigen.



Die Auftragsdatenverarbeitung zu regeln, ist bei Office 365 unabdingbar. Dies stellt – nicht nur bei Office 365 – mit Blick auf den Beschäftigtendatenschutz eine zunehmende Herausforderung dar. Hervorzuheben ist daher die hier vereinbarte Verpflichtung der Arbeitgeberseite auf einen Speicherort, der im Geltungsbereich der DSGVO liegt. Auch die damit verbundene Nachweispflicht ist bei Cloud-Lösungen generell empfehlenswert. Bei Software, die grundsätzlich auch für Data Mining eingesetzt werden kann, empfiehlt es sich darüber hinaus, den Umgang mit nicht personenbezogenen Daten zu regeln. Hintergrund: Einerseits besteht die Möglichkeit zum sogenannten Profiling; hierbei wird anhand von systemisch aufgezeichneten Meta-, Protokoll- und Telemetrie-Daten die individuelle Benutzung der Software ausgewertet. Andererseits lassen sich über die fortlaufende Produktion solcher Daten einzelne Nutzerinnen und Nutzer reidentifizieren. Generell ist jedoch das Speichern und Auswerten von Protokoll- und Systemlogdateien auch ohne einen Personenbezug möglich.

Auf der Basis kontinuierlich wachsender Datenmengen über einen bekannten Personenkreis sowie deren Verknüpfung mit anderen Datenquellen (z. B. Daten aus Zeiterfassungssystemen) kann relativ genau eingegrenzt werden, wer die Daten wann und wo produziert hat. Zudem empfiehlt es sich, die Zugriffsberechtigung bezüglich der personenbezogenen und -bezieharen Daten klar zu vereinbaren. Die hier angewandte Erweiterung, den Personenkreis mit Zugriffsrecht explizit zu benennen und so andere Personen auszuschließen, ist dafür eine gangbare Möglichkeit. Notwendig sind die vorgestellten Regelungen zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle (Überwachung oder Leistungserfassung, Kontrolle von Arbeitszeit und -menge) inklusive der Klausel über das Beweisverwertungsverbot. Da sämtliche Daten auf dem Cloud-System des Betreibers gespeichert und aggregiert werden, hat dieser die Möglichkeit, die Daten im Rahmen der Nutzungsbedingungen maschinell zu analysieren und der Arbeitgeberseite anzubieten. Daher wäre es sinnvoll, Data Mining durch Dritte auszuschließen. Darüber hinaus könnten sich das Gremium und die Arbeitgeberseite darauf verständigen, dass dieses Verbot kontinuierlich begleitet und kontrolliert wird. Daneben hat die Speicherung aller Daten in der Cloud einen weiteren Aspekt, der bei betrieblichen Regelungen zu bedenken ist: Die Arbeitgeberseite akzeptiert die Nutzungsrechte des Cloud-Betreibers. Deshalb ist zu prüfen, ob er nach der hier vereinbarten Löschfrist weiterhin Zugriff auf die gespeicherten Daten hat. Das könnte insbesondere dann der Fall sein, wenn sie auch als Backup existieren oder im Vertrag zwischen Arbeitgeber und Betreiber eine generelle Datennutzung eingeräumt wird. Sinnvoll wäre eine Einigung zwischen der Arbeitgeberseite und dem Betreiber über ein verbindliches Löschkonzept mit konkreten Fristen.

Datenschutz

[...] Das System Office 365 wird Cloud-gestützt betrieben. [Die Arbeitgeberseite] verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass die personenbezogenen Mitarbeiterdaten ausschließlich auf in [Ort] befindlichen Servern oder auf Servern in Mitgliedsstaaten der EU, in denen die DSGVO zur Anwendung kommt, verarbeitet werden und dies dem Betriebsrat nachzuweisen.

[...] Es werden außer den in der Anlage 2 erfassten Daten keine personenbezogenen Mitarbeiterdaten im Sinne von Art. 4 Abs. 1 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erhoben oder verarbeitet.

[...] Die in Office 365 gespeicherten personenbezogenen Daten der Mitarbeiter dienen zunächst ausschließlich der Erprobung der Software während des Einführungsprozesses.

Die Festlegung der endgültigen Zwecke für die Datenverarbeitung mit Office 365 erfolgt in der endgültigen Betriebsvereinbarung gem. vorstehender Ziff. 2.4 [Planung des Einführungsprozesses].

Es werden keine Statistiken oder Listen erzeugt, in denen personenbezogene oder -beziehbare Informationen wie Namen, Personalnummern usw. erscheinen.

Zugriffsberechtigt auf die in Office 365 gespeicherten Stamm- und Bewegungsdaten sind ausschließlich die in der Anlage 3 aufgeführten Systemadministratoren und während des Einführungsprozesses – im für die Erprobung erforderlichen Umfang – auch die in der Anlage 1 genannten Personen.

[...] Die im System gespeicherten personenbezogenen Mitarbeiterdaten werden gelöscht, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Die Betriebsparteien werden Einzelheiten in der endgültigen Betriebsvereinbarung gem. vorstehender Ziff. 2.4 [Planung des Einführungsprozesses] festlegen.

[...] Die in der Anlage 2 genannten personenbezogenen Daten werden nur im Rahmen zulässiger Zwecke im Sinne der DSGVO an andere Systeme bzw. Stellen außerhalb des Unternehmens übermittelt oder mit Daten aus anderen Systemen verknüpft. Hiervon ausgenommen sind die jeweiligen von der [Arbeitgeberseite] beauftragten IT-Dienstleister im Sinne der Auftragsverarbeitung. Der Betriebsrat erhält unverzüglich eine Kopie der mit den IT-Dienstleistern getroffenen Vereinbarungen.

Office 365 wird nicht zur Überwachung oder Leistungserfassung der Mitarbeiter eingesetzt.

Insbesondere werden die im System erfassten Daten nicht zur Kontrolle von Arbeitszeit und -menge verwendet.

Sämtliche Leistungsdaten, die das System erfasst, dürfen weder direkt noch indirekt zum Gegenstand arbeitsrechtlicher Maßnahmen gemacht

werden. Sofern personenbezogene Mitarbeiterdaten unter Verletzung der Vorschriften dieser Betriebsvereinbarung oder sonstiger datenschutzrechtlicher Vorschriften ausgewertet oder in sonstiger Art und Weise genutzt werden, besteht insoweit ein prozessuales Beweisverwertungsverbot.

Rechte des Betriebsrats

Der Betriebsrat ist jederzeit befugt, sich nach kurzfristiger Anmeldung bei einem verantwortlichen Systemadministrator gemäß Anlage 3 in dessen Anwesenheit am System anzumelden, um Einstellungen zu überprüfen.

Schlussbestimmungen

Kommt in Fällen, in denen diese Vereinbarung das Einvernehmen zwischen den Betriebsparteien vorsieht, eine Einigung nicht zustande, so entscheidet eine gem. § 76 Abs. 5 BetrVG zu bildende Einigungsstelle mit jeweils von den Parteien zu benennenden zwei Beisitzern und unter Vorsitz des Vorsitzenden Richters [...].

Die Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung in Kraft. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

Die Vereinbarung tritt automatisch mit dem Abschluss einer endgültigen Betriebsvereinbarung, die den Einsatz von Office 365 nach Bekanntwerden der finalen Konfiguration regelt, außer Kraft.



Ihr seid die Experten – schickt uns eure Vereinbarungen und profitiert voneinander!

Habt ihr eine gute Vereinbarung zum Thema Digitalisierung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte und Fakten dahinter und freuen uns über eure Zusendung, elektronisch oder per Post. Wir werten sie aus und stellen euer wertvolles Wissen allgemein zur Verfügung – vertraulich, anonym und als Beitrag für eine mitbestimmte Arbeitswelt der Zukunft.

Macht mit und nehmt mit uns Kontakt auf!

www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen



Der Böckler-Infoservice bietet Mitbestimmungsakteuren spezifisches Handlungs- und Orientierungswissen, u.a. Branchenmonitore, Themenradar, Wissen kompakt, Szenarien Mitbestimmung 2035.

Jetzt kostenlos anmelden auf:

www.mitbestimmung.de